



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA EL NORTE**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

### **CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

#### **TRABAJO DE GRADO**

#### **TEMA**

**MANUAL ADMINISTRATIVO- FINANCIERO PARA EL  
RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”, EN LA CIUDAD DE  
TULCÁN PROVINCIA DEL CARCHI.**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y  
AUDITORIA CPA.**

**AUTORA**

**SAIDA JESSICA CHUNES IMBACUÁN**

**DIRECTOR**

**DR.CPA.VINICIO SARÁUZ MSC**

**IBARRA, MARZO, 2017**

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación es un instrumento que orienta al personal del restaurante, a cumplir y poner en práctica conocimientos técnicos en el aspecto administrativo y financiero. Para diseñar el Manual de Procedimientos Administrativo y Financiero para el restaurante “Palacio Imperial” situado en la ciudad de Tulcán provincia del Carchi, fue realizado mediante métodos de investigación como son: la observación directa, encuestas y entrevistas que se realizaron tanto a clientes como al personal del restaurante.

Luego de conocer la situación actual del restaurante donde no cuenta con herramientas técnicas como es la falta de organización en las diferentes áreas de trabajo, no existe un organigrama estructural que les permita tener una imagen de cómo está estructurado el restaurante e indique las jerarquías, además la duplicidad de funciones, y la falta de capacitaciones a los empleados hacen que los mismos no desarrollen al máximo las actividades diarias.

La propuesta, muestra el soporte teórico, resultado de la recopilación de información bibliográfica, imprescindible para el desarrollo de la investigación.

A continuación se presenta la propuesta administrativa y financiera para la implementación del Manual en el restaurante “Palacio Imperial”, que muestra una nueva imagen en el desarrollo de las actividades, permitiendo conocer la organización y niveles jerárquicos en referencia a lo administrativo como en lo operativo del restaurante.

Por consiguiente se presenta el análisis de los impactos que se pudieran generar por la aplicación de la nueva estructura de control en el Restaurante los mismos pueden ser resultados positivos o negativos.

Finalmente se plantea las conclusiones y recomendaciones que se obtuvieron en el desarrollo del Modelo Administrativo y Financiero.

## SUMMARY

The present work of investigation is an instrument that it orientates to the personnel of the restaurant, to expiring and putting in practical technical knowledge in the administrative and financial aspect. To design the PROCEDURE MANUAL FOR ADMINISTRATIVE AND FINANCIAL for the restaurant "Imperial Palace " placed in Tulcán's city province of the Carchi, it was realized by means of methods of investigation since they are: the direct observation, surveys and interviews that were realized both to clients and to the personnel of the restaurant.

After knowing the current situation of the restaurant since it is the lack of organization in the different areas of work the duplicity of functions, and the lack of trainings they do to the employees that the same ones do not develop to the maximum the activities

The second chapter shows the theoretical support, the result of the collection of bibliographic information essential to the understanding of the proposal.

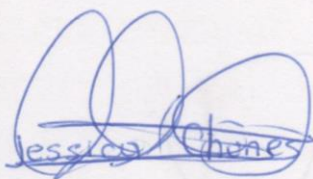
Later in the third chapter one presents the administrative and financial offer for the implementation of the Manual in the restaurant "Imperial Palace ", the same that shows a new image in the development of the activities, allowing to know the organization and hierarchic levels in the administrative thing and the operative of the restaurant.

Finally there are exposed the expectations of the resultant impacts of the project, conclusions and recommendations.

## AUTORÍA

Yo, Saida Jessica Chunes Imbacuán, portadora de la cédula de ciudadanía N° 040161761-8, declaro abajo juramento que el presente trabajo es de mi autoría y los resultados de la investigación son de mi total responsabilidad y que se ha respetado las diferentes fuentes de información realizando las citas correspondientes.

"FRIAL", EN LA CIUDAD DE TOLCÁN  
PROVINCIA DEL CARCHI" considero que el presente trabajo reúne requisitos y méritos suficientes para ser sometida a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se asigna.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jessica Chunes', is written over a faint, circular official stamp.

SAIDA JESSICA CHUNES IMBACUÁN

040161761-8

## CERTIFICACIÓN

En mi calidad de Director del trabajo de Grado presentado por la egresada **SAIDA JESSICA CHUNES IMBACUÁN**, para optar por el título de **INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA** cuyo tema es: **“MANUAL ADMINISTRATIVO- FINANCIERO PARA EL RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”, EN LA CIUDAD DE TULCÁN PROVINCIA DEL CARCHI”** considero que el presente trabajo reúne requisitos y méritos suficientes para ser sometida a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se asigne.



DR.CPA. VINICIO SARÁUZ MSC.

C.I.100224822-5

DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

### CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, Saida Jessica Chunes Imbacuán con cedula de ciudadanía N° 040161761-8 expreso mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículo 4-5 y 6, en calidad del autor del trabajo de grado denominado: **“MANUAL ADMINISTRATIVO- FINANCIERO PARA EL RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”, EN LA CIUDAD DE TULCÁN PROVINCIA DEL CARCHI”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de: **INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA** en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultad para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada.

En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

APELLIDOS Y NOMBRES:	CHUNES IMBACUÁN SAIDA JESSICA
DIRECCIÓN:	EL OLIVO
EMAIL:	sjechunesl@utn.edu.ec.com
TELÉFONO FIJO:	TELÉFONO MOVIL: 0939159005
DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	MANUAL ADMINISTRATIVO- FINANCIERO PARA EL RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”, EN LA CIUDAD DE TULCÁN PROVINCIA DEL CARCHI.
AUTORA:	CHUNES IMBACUÁN SAIDA JESSICA

Chunes Imbacuán Saida Jessica

040161761-8

Ibarra, a los 22 días del mes de Marzo de 2017

## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## BIBLIOTECA UNIVERSITARIA



**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DEL NORTE**

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a dispongo de la siguiente información:

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	040161761-8		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	CHUNES IMBACUÁN SAIDA JESSICA		
<b>DIRECCIÓN:</b>	EL OLIVO		
<b>EMAIL:</b>	sjchunesi@utn.edu.ec.com		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	062236343	<b>TELÉFONO MOVIL:</b>	0939159005
<b>DATOS DE LA OBRA</b>			
<b>TÍTULO:</b>	“MANUAL ADMINISTRATIVO- FINANCIERO PARA EL RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”, EN LA CIUDAD DE TULCÁN PROVINCIA DEL CARCHI”.		
<b>AUTORA:</b>	CHUNES IMBACUÁN SAIDA JESSICA		
<b>FECHA:</b>	2017-03-22		
<b>SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO</b>			
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b>	<input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>	
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA		
<b>ASESOR / DIRECTOR:</b>	DR. CPA. VINICIO SARÁUZ MSC.		



## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Saida Jessica Chunes Imbacuán con cedula de ciudadanía N° 040161761-8, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago la entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Art.144.

## 3. CONSTANCIAS:

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrán en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 22 días del mes de Marzo de 2017

### LA AUTORA:



Chunes Imbacuán Saida Jessica

040161761-8

Facultado por resolución de Consejo Universitario.....



## **DEDICATORIA**

He culminado una etapa muy importante en mi vida con sacrificio, esfuerzo, responsabilidad, ahínco y la satisfacción del deber cumplido.

A Dios, por haberme bendecido en el trayecto de mi carrera profesional y permitirme llegar a este momento tan especial de mi vida.

Es por esto que dedico este logro a mis padres: Guido Chunes, quien con su constante apoyo me ayudó a lograr mi meta personal y sembrar en mí el deseo de superación.

A mi madre Olga Imbacuán, por ser la persona que me ha acompañado durante todo mi trayecto estudiantil y de vida.

A mis profesores, gracias por su tiempo, por su apoyo así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

**Saida Jessica Chunes**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme la oportunidad de vivir y brindarme la fuerza necesaria para cumplir mis metas y sueños.

A mis padres por brindarme su apoyo incondicional, comprensión y amor constante en busca de mi éxito profesional y personal.

A mis catedráticos por su experiencia, apoyo, conocimientos y sugerencias durante mi vida estudiantil.

A mis compañeros y amigos de Universidad con quienes compartimos muchas horas de estudio y distracción a la vez me supieron colaborar todo en cuanto necesité de su conocimiento; todos los momentos que vivimos los llevo en mi corazón.

Al DR. CPA Vinicio Saráuz Msc, asesor de mi trabajo de grado, quien permanentemente me ha dado la oportunidad de compartir todos sus conocimientos y profesionalismo con la finalidad de ser una excelente profesional y dejar un buen legado en nuestra universidad para próximas generaciones estudiantiles.

**Saida Jessica Chunes Imbacuán.**

## ÍNDICE GENERAL

<b>PORTADA</b> .....	i
RESUMEN EJECUTIVO.....	ii
SUMMARY.....	iii
AUTORÍA.....	iv
CERTIFICACIÓN .....	v
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	vi
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE .....	vii
IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.....	vii
AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD.....	viii
CONSTANCIAS: .....	viii
DEDICATORIA .....	ix
AGRADECIMIENTO .....	x
ÍNDICE GENERAL .....	xi
ÍNDICE DE CUADROS.....	xvi
ÍNDICE DE TABLAS .....	xviii
ÍNDICE GRÁFICO .....	xix
INTRODUCCIÓN .....	xx
JUSTIFICACIÓN .....	xxi
OBJETIVOS .....	xxii
OBJETIVO GENERAL.....	xxii
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	xxii
 <b>CAPÍTULO I</b> .....	 23
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL .....	23
ANTECEDENTES .....	23
OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO .....	24
OBJETIVO GENERAL.....	24
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	24
VARIABLES DIAGNÓSTICAS E INDICADORES .....	25
VARIABLES E INDICADORES.....	26

MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA .....	27
MECÁNICA OPERATIVA.....	29
La Entrevista .....	29
La Encuesta .....	29
Observación Directa.....	29
IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN.....	29
IDENTIFICACIÓN DE LA MUESTRA.....	30
PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	32
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DEL RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL” .....	32
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DEL RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL” .....	48
DIAGNÓSTICO FODA .....	64
CRUCES ESTRATÉGICOS .....	66
IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO .....	67
 <b>CAPÍTULO II</b> .....	 68
MARCO TEÓRICO.....	68
La empresa .....	68
Clasificación de las empresas .....	68
Administración.....	69
Las funciones de la administración son: .....	70
Planificación estratégica .....	72
Definición de Misión .....	72
Definición de Visión .....	73
Políticas de la empresa.....	73
Contabilidad.....	73
Estados Financieros Básicos .....	76
Estado de Resultados .....	77
Estado de Variaciones en el Capital Contable .....	77
Estado de Flujo de Efectivo .....	77
Notas a los Estados Financieros.....	77
Análisis vertical .....	78
Análisis comparativo u horizontal .....	78

Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) .....	79
Estándares (Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)) .....	81
Organización .....	82
Reclutamiento .....	82
Capacitación y desarrollo.....	82
Código de ética .....	83
Importancia de los códigos de ética .....	83
Control interno .....	84
Manuales .....	85
Manuales Administrativos .....	85
Manual de Procedimientos.....	87
Objetivos del Manual de Procedimientos .....	87
Organigrama vertical .....	88
Organigrama horizontal .....	88
Organigrama staff .....	88
Diagramación.....	89
Clasificación de los diagramas de flujo .....	89
Símbolos usados en los diagramas de flujo .....	90
Indicadores.....	91
Indicadores financieros .....	91
Indicadores de gestión.....	92
Restaurante.....	93
 <b>CAPÍTULO III</b> .....	 94
PROPUESTA DEL PROYECTO .....	94
TÍTULO DE LA PROPUESTA.....	94
INTRODUCCIÓN .....	94
OBJETIVOS: .....	94
GENERAL: .....	94
ESPECÍFICOS: .....	95
BASE FILOSÓFICA DE LA EMPRESA .....	95
MISIÓN .....	95
VISIÓN .....	95
POLÍTICAS ESTRATÉGICAS.....	95

Política de Calidad de servicio.....	96
Políticas de Recursos Humanos .....	96
Políticas de convocatoria, selección y contratación de personal .....	96
Políticas de inducción y orientación .....	96
Políticas de asistencia y permanencia .....	97
Políticas de capacitación .....	97
Políticas de salud laboral y prevención de riesgos.....	97
Política de Comunicaciones .....	97
PRINCIPIOS Y VALORES .....	98
PRINCIPIOS .....	98
VALORES .....	99
REGLAMENTO INTERNO .....	99
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	99
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”. ..	101
ORGANIGRAMA FUNCIONAL DEL RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”.....	102
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”. ....	103
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS .....	110
OBJETIVO GENERAL.....	110
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	111
MAPA DE PROCESOS DEL RESTAURANTE PALACIO IMPERIAL.....	111
ASPECTOS CONTABLES .....	125
Políticas contables.....	125
Plan de cuentas.....	125
Codificación del Plan de Cuentas .....	125
DINÁMICA DE CUENTAS .....	130
MODELO DE ESTADOS FINANCIEROS.....	167
ESTRUCTURA DE LOS ESTADOS FINANCIEROS .....	168
ESTRUCTURA ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA .....	168
ANÁLISIS DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA.....	172
ESTRUCTURA DEL ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS .....	172
ANÁLISIS INDICADORES FINANCIEROS .....	189
Indicadores de liquidez a corto plazo.....	189
Indicadores de endeudamiento.....	191



Indicadores de rentabilidad .....	192
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	195
IMPACTOS .....	195
MATRIZ DE VALORACIÓN DE IMPACTOS .....	195
IMPACTO SOCIAL .....	196
IMPACTO ECONÓMICO .....	197
IMPACTO EMPRESARIAL.....	198
IMPACTO AMBIENTAL.....	199
MATRIZ GENERAL.....	200
CONCLUSIONES .....	201
RECOMENDACIONES.....	202
BIBLIOGRAFÍA .....	203
LINKOGRAFÍA .....	204
ANEXOS .....	205
ANEXO 1: FICHA DE OBSERVACIÓN.....	206
ANEXO 2: GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL PROPIETARIO DEL RESTAURANTE.....	207
ANEXO 3: ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DEL RESTAURANTE PALACIO IMPERIAL .....	210
ANEXO 4: REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DEL RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL” .....	212
ANEXO 5: CÓDIGO DE ÉTICA DEL RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL” .....	222
ANEXO 6: ESTUDIO DE CAMPO.....	225

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Matriz diagnóstica .....	27
Cuadro N° 2 Recurso humano del restaurante .....	30
Cuadro N° 3 Estructura de la muestra .....	31
Cuadro N° 4 FODA .....	64
Cuadro N° 5 Cruces Estratégicos.....	66
Cuadro N° 6 Estructura orgánica del Restaurante “PALACIO IMPERIAL” .....	100
Cuadro N° 7 Cargo del Gerente .....	103
Cuadro N° 8 Cargo de la Contadora .....	104
Cuadro N° 9 Cargo de Cajera .....	105
Cuadro N° 10 Cargo del Jefe de Cocina .....	106
Cuadro N° 11 Cargo de Ayudantes de cocina .....	107
Cuadro N° 12 Cargo de Despachador de alimentos.....	108
Cuadro N° 13 Cargo de Chef.....	109
Cuadro N° 14 Cargo de meseros.....	110
Cuadro N° 15 Activos.....	130
Cuadro N° 16 Activos corrientes .....	131
Cuadro N° 17 Efectivo y equivalentes de efectivo .....	132
Cuadro N° 18 Caja.....	133
Cuadro N° 19 Caja chica .....	134
Cuadro N° 20 Bancos .....	135
Cuadro N° 21 Inventarios .....	136
Cuadro N° 22 IVA compras.....	137
Cuadro N° 23 Activo no corriente .....	138
Cuadro N° 24 Activo fijo (Propiedad, Planta y Equipo) .....	139
Cuadro N° 25 Maquinaria y equipo .....	140
Cuadro N° 26 Vehículo.....	141
Cuadro N° 27 Muebles y enseres.....	142
Cuadro N° 28 Equipo de oficina.....	143
Cuadro N° 29 Equipo de computación .....	144
Cuadro N° 30 Depreciación acumulada propiedad planta y equipo .....	145
Cuadro N° 31 Pasivos .....	146
Cuadro N° 32 Pasivo corriente .....	147

Cuadro N° 33 Cuentas por pagar .....	148
Cuadro N° 34 Proveedores .....	149
Cuadro N° 35 IVA por pagar .....	150
Cuadro N° 36 Pasivos no corrientes .....	151
Cuadro N° 37 Patrimonio .....	151
Cuadro N° 38 Capital social .....	152
Cuadro N° 39 Resultado del ejercicio.....	153
Cuadro N° 40 Perdida/utilidad del ejercicio actual.....	154
Cuadro N° 41 Ingresos.....	155
Cuadro N° 42 Ingresos operacionales.....	156
Cuadro N° 43 Ventas .....	157
Cuadro N° 44 Gastos de administración.....	158
Cuadro N° 45 Sueldos y salarios .....	159
Cuadro N° 46 Aporte IESS .....	160
Cuadro N° 47 Suministros de oficina .....	161
Cuadro N° 48 Gasto de ventas .....	162
Cuadro N° 49 Arriendo.....	163
Cuadro N° 50 Publicidad .....	164
Cuadro N° 51 Costos .....	165
Cuadro N° 52 Costos de producción.....	165
Cuadro N° 53 Materia prima .....	166
Cuadro N° 54 Mano de obra .....	166
Cuadro N° 55 Costos indirectos de fabricación (C.I.F.) .....	167
Cuadro N° 56 Matriz de valoración de impactos.....	195
Cuadro N° 57 Impacto Social .....	196
Cuadro N° 58 Impacto Económico .....	197
Cuadro N° 59 Impacto Empresarial.....	198
Cuadro N° 60 Impacto Ambiental .....	199
Cuadro N° 61 Matriz general de impactos.....	200

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Edad del empleado .....	32
Tabla N° 2 Género del empleado .....	33
Tabla N° 3 Antigüedad de prestar sus servicios.....	34
Tabla N° 4 Políticas, estatuto, reglamento interno .....	35
Tabla N° 5 Estructura Organizacional.....	36
Tabla N° 6 Plan estratégico.....	37
Tabla N° 7 Funciones y responsabilidades .....	38
Tabla N° 8 Incentivos en el trabajo.....	39
Tabla N° 9 Incentivos de motivación .....	40
Tabla N° 10 Capacitación mejora desempeño.....	41
Tabla N° 11 Capacitación mejora el desarrollo .....	42
Tabla N° 12 Ambiente de trabajo.....	43
Tabla N° 13 Implementos de seguridad .....	44
Tabla N° 14 Medidas de seguridad .....	45
Tabla N° 15 Manual de Procedimientos .....	46
Tabla N° 16 Manual Administrativo- Financiero .....	47
Tabla N° 17 Edad del cliente .....	48
Tabla N° 18 Género del cliente .....	49
Tabla N° 19 Visita al restaurante .....	50
Tabla N° 20 Elementos para adquirir productos o servicios .....	51
Tabla N° 21 Calidad de los productos o servicios .....	52
Tabla N° 22 Horario de atención.....	53
Tabla N° 23 Espacios aseados y ventilados.....	54
Tabla N° 24 Telefónicamente pedidos a domicilio .....	55
Tabla N° 25 Atención que brinda el personal.....	56
Tabla N° 26 Personal se encuentra capacitado.....	57
Tabla N° 27 Regresaría al restaurante .....	58
Tabla N° 28 Simbología .....	90

## ÍNDICE GRÁFICO

Gráfico Nro. 1 Edad del empleado.....	32
Gráfico Nro. 2 Género del empleado.....	33
Gráfico Nro. 3 Antigüedad del servicio .....	34
Gráfico Nro. 4 Políticas, estatutos, reglamento interno .....	35
Gráfico Nro. 5 Estructura Organizacional .....	36
Gráfico Nro. 6 Plan estratégico .....	37
Gráfico Nro. 7 Funciones y responsabilidades.....	38
Gráfico Nro. 8 Incentivos en el trabajo .....	39
Gráfico Nro. 9 Incentivos de motivación.....	40
Gráfico Nro. 10 Capacitación mejora desempeño .....	41
Gráfico Nro. 11 Capacitación mejora el desarrollo .....	42
Gráfico Nro. 12 Ambiente de trabajo .....	43
Gráfico Nro. 13 Implementos de seguridad.....	44
Gráfico Nro. 14 Medidas de seguridad.....	45
Gráfico Nro. 15 Manual de Procedimientos .....	46
Gráfico Nro. 16 Manual Administrativo- Financiero.....	47
Gráfico Nro. 17 Edad del cliente.....	48
Gráfico Nro. 18 Género del cliente.....	49
Gráfico Nro. 19 Visita al restaurante.....	50
Gráfico Nro. 20 Elementos para adquirir productos o servicios.....	51
Gráfico Nro. 21 Calidad de los productos o servicios.....	52
Gráfico Nro. 22 Horario de atención .....	53
Gráfico Nro. 23 Espacios aseados y ventilados .....	54
Gráfico Nro. 24 Telefónicamente pedidos a domicilio .....	55
Gráfico Nro. 25 Atención que brinda el personal .....	56
Gráfico Nro. 26 Personal capacitado .....	57
Gráfico Nro. 27 Regresaría al restaurante.....	58

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación va dirigido al restaurante Palacio Imperial, mismo que se encuentra situado en la ciudad de Tulcán provincia del Carchi, este restaurante se encuentra situado al frente del parque de la Concordia y a pocos pasos de la Plaza de Armas de Tulcán, actualmente la empresa, no cuenta con un Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros ocasionando que el personal operativo y administrativo realicen sus actividades en base a la experiencia del propietario, sin la utilización de procedimientos lógicos, lo cual provoca retrasos innecesarios en el cumplimiento de actividades.

En la elaboración del proyecto se realizarán encuestas y observación directa a clientes, propietarios y trabajadores, lo cual permitirá recabar información real y precisa para determinar su situación actual.

De la misma manera se realizará una recopilación de información teórica de libros, revistas, folletos e internet para la elaborar el marco teórico el cual servirá de guía para la realización del Manual Administrativo Financiero para el restaurante.

Se presenta el análisis de los impactos que ocasionará la aplicación de la propuesta, haciendo referencia a los ámbitos: Educativo, Social, Económico y Ambiental. Los mismos que dependiendo de sus efectos pueden generar cambios positivos o negativos, resultados que permiten establecer la viabilidad de la aplicación de la propuesta y que se resumen en la evaluación del impacto general.

Una vez recopilada toda la información se procederá a realizar la respectiva propuesta y de la misma manera obtener conclusiones y recomendaciones con el fin de ayudar al restaurante a mejorar su desarrollo.



## JUSTIFICACIÓN

Este proyecto se basa en el diseño de un Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros para el restaurante Palacio Imperial de la ciudad de Tulcán, el mismo que contendrá información detallada acerca de la gestión estratégica, administrativa y financiera.

Además con el diseño del manual se logrará un mayor control de las actividades realizadas por los trabajadores del restaurante, con el objeto de optimizar recursos y mejorar la calidad del servicio.

El proyecto es de vital importancia ya que permitirá tomar mejores decisiones y salvaguardar los recursos del restaurante, ya que el principal interés de la empresa es brindar un servicio eficaz y eficiente a los clientes y por ende lograr su satisfacción

La elaboración de este proyecto permitirá corregir las carencias encontradas en el diagnóstico situacional tanto administrativas como financieras que muestre un mejor desarrollo en las actividades realizadas.

El éxito de la implementación del manual implicará la imposición de herramientas necesarias para el manejo adecuado de funciones y responsabilidades encomendadas con el compromiso de todo el personal que labora en este restaurante, ya que deberán entregar todos sus esfuerzos en la consecución de los objetivos establecidos por el restaurante.

Desde la implementación de buenas prácticas en el restaurante.- Serán documentos que servirán como medios de comunicación y coordinación que permita registrar y trasladar la información en forma ordenada y sistemática.

Desde la práctica de la teoría aprendida en clase.- Generará una intensa satisfacción a la investigadora, por el aporte al Restaurante y por la aplicación de los conocimientos adquiridos a través de los años de estudio universitario.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

- Diseñar un Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros para el restaurante Palacio Imperial de la ciudad de Tulcán provincia del Carchi.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar un diagnóstico técnico situacional del restaurante Palacio Imperial que permita determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas para establecer la situación actual en la administración y utilización de instrumentos administrativos en el cumplimiento de las actividades del personal que labora en el restaurante.
- Estructurar el marco teórico en base a la investigación bibliográfica y linkografía sobre el tema.
- Diseñar un Manual Administrativo y Financiero para el restaurante Palacio Imperial.
- Determinar los principales impactos en los ámbitos social, económico, empresarial, educativo, y ambiental que generará la implementación del proyecto.

## **CAPÍTULO I**

### **DIAGNÓSTICO SITUACIONAL**

#### **1. ANTECEDENTES**

Tulcán se encuentra ubicada al norte de la provincia del Carchi y pertenece a la región 1 del Ecuador esta ciudad cuenta con hermosos lugares turísticos, personas nobles y trabajadoras; tiene una altura de 2.970 msnm, determinándose como la provincia más alta del Ecuador, manteniendo un clima frío andino pero muy cálido por la gente que habita en la misma.

Esta ciudad es también conocida como centinela norteña debido a que se encuentra a 7 kilómetros de la ciudad que une al puente internacional de Rumichaca intervenido por los dos países.

Según el Instituto Nacional de Estadísticas (Censos, 2010) la ciudad de Tulcán cuenta con 86.498 habitantes concernientes a hombres y mujeres; actualmente mantiene tradiciones como son: la noche tulcanesa, fiestas religiosas entre otras la mayor parte de los habitantes se dedican a labrar sus tierras mediante siembra de papas y a cuidar de sus animales en los campos.

Desde el año de 1993 fue creado el restaurante “Palacio Imperial” este lugar es apreciado por los turistas tanto nacionales como del vecino país de Colombia, este restaurante se encuentra situado al frente del parque de la Concordia y a pocos pasos de la Plaza de Armas de Tulcán, cuenta con moderna infraestructura que hacen de éste un lugar un ambiente completo de emociones gastronómicas meritorio de la cordialidad, prestigio y buen gusto de todos los visitantes nacionales y extranjeros.

Es el lugar preferido que cuenta con calidez y excelencia en servicio para disfrutar en unión de la familia, amigos y toda reunión social, el restaurante en el mercado está especializado en cocina oriental y diversidad de platos propios de este restaurante cuenta con diversas áreas y tiene una capacidad para 160 personas.

Palacio Imperial además dispone de un hotel el cual cuenta con habitaciones cómodas y confortables, para turistas nacionales y extranjeros, paralelamente presta lugar de planchado y lavandería.

Dentro de la ciudad de Tulcán ofrecen su exclusivo servicio a domicilio sin costo adicional además cuenta con conexión Wi-Fi gratuita en todas sus instalaciones y aloja un centro de bienestar y spa.

El propietario del restaurante Roque Arias, para colocar el nombre a la empresa, surge de la visita que realizó a China; en esta ciudad conoció diferentes infraestructuras de restaurantes permitiendo dar más cavidad a la imaginación para su propio restaurante Palacio Imperial.

La nueva adornación con la que cuenta fue inaugurada hace poco tiempo ya que tomo referencia de una decoración oriental como es: la piedra, madera, papel es uno de los detalles que caracterizan a este lugar además, de su maravillosa ornamentación que resalta a través de grandiosos murales estos están conformados por insignias de la ciencia asiática que representan algún sabio mensaje para los visitantes del hotel y restaurante y la colocación de fuentes en los patios interiores o el uso de incienso, le dan el toque oriental al restaurante Palacio Imperial.

En una de las terrazas se pueden apreciar los volcanes de forma más cercana Chiles en el lado ecuatoriano y Cumbal en la parte colombiana.

Debido a que el restaurante “PALACIO IMPERIAL” ha operado en el mercado por más de 20 años sin el aprovechamiento de nuevas estrategias administrativas y financieras, se ve en la necesidad de aplicar un Manual Administrativo y Financiero, con el objeto de potenciar su desarrollo y rendimiento económico.

## **1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO**

### **1.1.2. OBJETIVO GENERAL**

Elaborar un diagnóstico técnico situacional que permita determinar las principales fortalezas, oportunidades, debilidades, y amenazas del restaurante “PALACIO IMPERIAL”, en la ciudad de Tulcán Provincia del Carchi, para establecer la situación actual en la administración y en el cumplimiento de las actividades del personal que labora en el restaurante.

### **1.1.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Identificar si el restaurante cuenta con una planificación estratégica.
2. Establecer si la empresa cuenta con una normativa, con el fin de cumplir con leyes establecidas para el buen funcionamiento de la misma.

3. Determinar si la empresa dispone de una estructura organizacional, la cual le permita diferenciar los niveles jerárquicos.
4. Verificar si el restaurante posee de un programa informático, el cual le ayude a manejar de manera eficiente los recursos económicos.
5. Identificar las estrategias utilizadas para la atención al cliente con el propósito de que cada cliente se encuentre satisfecho.

#### **1.1.4. VARIABLES DIAGNÓSTICAS E INDICADORES**

##### **VARIABLES**

Para cuantificar los objetivos anteriormente señalados se han determinado las variables, mismas que ayudarán hacia la recolección de información que sirva de base para desarrollar la propuesta del presente trabajo.

##### **INDICADORES**

Los indicadores permitirán conocer, analizar o determinar cada una de las variables establecidas.

### 1.1.5. VARIABLES E INDICADORES

**Tabla Nro.1** Variables e Indicadores

VARIABLES	INDICADORES
Planificación Estratégica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Misión</li> <li>• Visión</li> <li>• Principios</li> <li>• Valores</li> <li>• Políticas</li> </ul>
Normatividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de control interno</li> <li>• Políticas internas</li> <li>• Código de ética</li> </ul>
Estructura Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niveles organizacionales</li> <li>• Manual de procedimientos</li> <li>• Relaciones funcionales</li> <li>• Actas Constitución</li> <li>• Organigrama Estructural o de procesos</li> <li>• Manual de funciones</li> </ul>
Programas Informáticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos contables</li> <li>• Estados Financieros</li> <li>• Plan de cuentas</li> <li>• Sistema Contable</li> <li>• Registros contables</li> </ul>
Atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción del cliente</li> <li>• Normas de seguridad</li> <li>• Implementos de seguridad</li> </ul>

**Fuente:** Investigación Propia

**Elaboración:** La Autora.



## 1.2. MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA

**Cuadro N° 1** Matriz diagnóstica

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	FUENTE	INSTRUMENTOS	PERSONAL
Identificar la disponibilidad de una planificación estratégica.	Planificación Estratégica	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Misión Visión</li> <li>➤ Políticas</li> <li>➤ Organigrama</li> <li>➤ Principios</li> <li>➤ Valores</li> </ul>	Primaria	Entrevista Encuesta Observación directa	Propietario Empleados
Establecer si el restaurante cuenta con una normativa interna.	Normatividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manual de control interno</li> <li>➤ Políticas internas</li> <li>➤ Código de ética</li> </ul>	Primaria	Entrevista Encuestas	Propietario Empleados
Determinar la estructura organizacional del Restaurante.	Estructura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Organigrama</li> <li>➤ Niveles organizacionales</li> <li>➤ Manual de procedimientos</li> <li>➤ Relaciones funcionales</li> <li>➤ Actas</li> <li>➤ Constitución</li> <li>➤ Organigrama Estructural o de procesos</li> <li>➤ Manual de Funciones</li> </ul>	Primaria	Entrevista Encuestas	Propietario Empleados

Evaluar el desempeño del personal de talento humano de acuerdo a las funciones que desempeñan en el restaurante.	Talento humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Contratación del personal</li> <li>➤ Capacitación del personal</li> <li>➤ Ambiente Laboral</li> <li>➤ Comunicación</li> <li>➤ Incentivos al personal</li> </ul>	Primaria	Encuesta Entrevista	Propietario Empleados
Verificar si el restaurante cuenta con programas informáticos para manejar el proceso contable y financiero.	Proceso Contable y financiero	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estados Financieros</li> <li>➤ Plan de cuentas</li> <li>➤ Sistema Contable</li> <li>➤ Registros contables</li> </ul>	Primaria	Entrevista Encuesta Observación directa	Propietario Empleados
Identificar las estrategias en el servicio que brinda el restaurante	Calidad servicio del	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Satisfacción del cliente</li> <li>➤ Atención al Cliente</li> <li>➤ Normas de seguridad</li> </ul>	Primaria	Entrevista Encuesta Observación Directa	Propietario Empleados Clientes

**Fuente:** Investigación Propia

**Elaboración:** La Autora

### **1.3. MECÁNICA OPERATIVA**

Para la realización del diagnóstico situacional fue necesario la utilización de técnicas de investigación de campo las cuales son: encuestas, entrevista y observación directa ya que estas ayudarán a recopilar la información requerida en esta investigación de una manera rápida y concretada, se aplicarán las siguientes técnicas como son:

#### **1.3.1. La Entrevista**

Se destinará concisamente al propietario del Restaurante “Palacio Imperial” de la ciudad de Tulcán cuyas respuestas permitirán sustentar, retroalimentar y valorar el conocimiento del área Administrativa y Financiera.

#### **1.3.2. La Encuesta**

Estas se ejecutarán exactamente al personal interno que labora en este restaurante por medio de esto, se podrá recolectar información primaria, además por ser la población menor a 100 se aplicará un censo a los empleados que laboran en esta empresa, la cual se encuentra conformada por: el propietario, y 19 empleados.

De la misma manera se aplicará una muestra a las personas que llegan al restaurante, se manejará un cuestionario y estará compuesto de preguntas cerradas previamente organizadas con el objeto de captar información principal de algunas de las variables planteadas en la matriz. La información recolectada se procesó mediante el Sistema Estadístico S.P.S.S.

#### **1.3.3. Observación Directa**

Será fundamental la observación captada directamente en el lugar de los hechos, de esta manera se podrá observar directamente los verdaderos sucesos.

### **1.4. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN**

Para la ejecución de la presente investigación se ha tomado como unidad de análisis al Restaurante “PALACIO IMPERIAL”, de la ciudad de Tulcán, provincia del Carchi, por lo que se ha elegido a todo el personal que labora en las áreas administrativas y operativas.

Se tomará en cuenta una población de 20 personas que laboran en el lugar mencionado, de acuerdo a la siguiente descripción:

**Cuadro N° 2** Recurso humano del restaurante

<b>Población o universo</b>			
<b>Nro.</b>	<b>Departamento</b>	<b>Nro. De Personas</b>	<b>Total</b>
<b>Personal Administrativo</b>			<b>1</b>
<b>1</b>	Gerente Propietario	1	
<b>Personal Operativo</b>			<b>19</b>
<b>2</b>	Cajero(as)	3	
<b>3</b>	Meseras(os)	4	
<b>4</b>	Jefe de cocina	1	
<b>5</b>	Ayudantes de cocina	11	
<b>TOTAL</b>			<b>20</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora.

### 1.5. IDENTIFICACIÓN DE LA MUESTRA

La población a investigar en el restaurante “Palacio Imperial” con respecto a sus clientes da un número mayor de 100 personas, por lo que se aplica la técnica del muestreo.

**Población o universo** Para el tamaño de la Muestra se calculó mediante la siguiente fórmula:

**En donde:**

#### RECURSO HUMANO EXTERNO

Para calcular el tamaño de la muestra suele utilizarse la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Dónde:

**n** = el tamaño de la muestra.

**N** = tamaño de la población.

**$\sigma$**  = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

**Z** = Valor obtenido mediante niveles de confianza.

**e** = Límite aceptable de error muestral.

## DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA (CLIENTES)

### Obtención de la información.

El tamaño de la muestra ( $n$ ) se obtuvo de información directa del gerente del restaurante quien manifiesta que la población ( $N$ ) que visita el establecimiento es alrededor de 140 personas semanales siendo 560 clientes al mes.

Con la respuesta de la aplicación de la fórmula se obtiene como resultado el número de encuestas a realizar 228; a ser aplicadas a los clientes del restaurante “Palacio Imperial”.

**Cuadro N° 3** Estructura de la muestra

<b>Determinación de la muestra (Clientes)</b>			
<b>Nro.</b>	<b>Sector del Servicio</b>	<b>Nro. De Personas</b>	<b>Total</b>
<b>1</b>	Norte	80	228
<b>2</b>	Centro	100	
<b>3</b>	Sur	48	
<b>TOTAL</b>		<b>228</b>	<b>228</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora.

### Resolución:

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

$$n = \frac{560(0,5)^2(1,96)^2}{(560-1)(0,05)^2 + (0,5)^2(1,96)^2}$$

$$n = 228$$

## 1.6. PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### 1.6.1. ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DEL RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”

#### INTERPRETACIÓN DE DATOS

##### Edad del empleado:

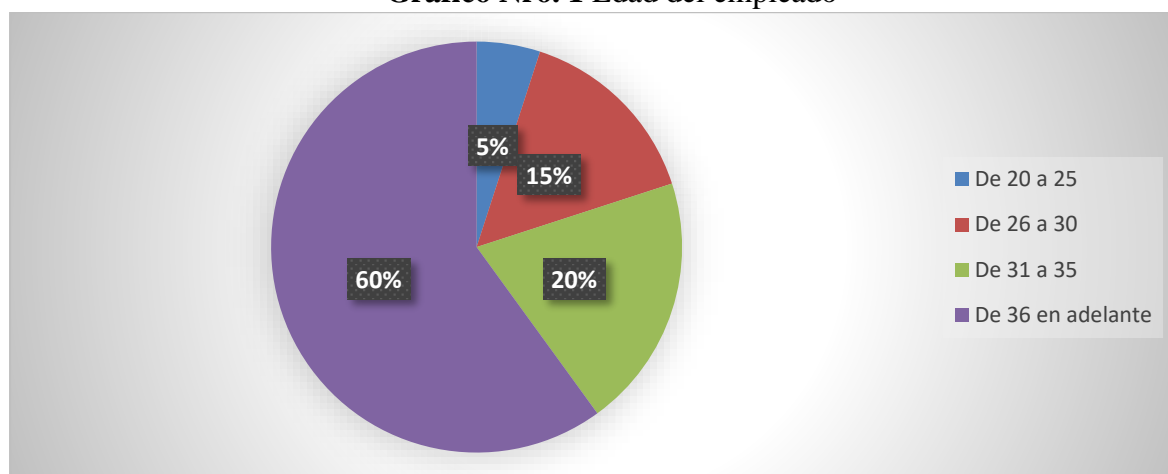
**Tabla N° 1** Edad del empleado

VARIABLES	FRECUCENCIA	PORCENTAJE
De 20 a 25	1	5%
De 26 a30	3	15%
De 31 a 35	4	20%
De 36 años en adelante	12	60%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora.

**Gráfico Nro. 1** Edad del empleado



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora.

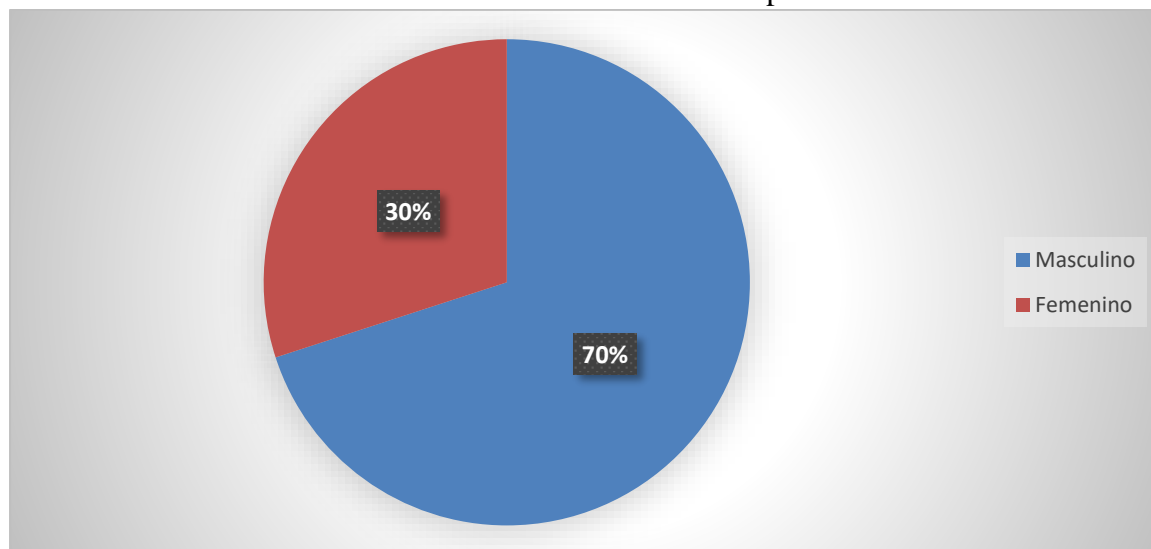
##### **Análisis:**

El 60% de los empleados encuestados poseen entre los 36 años de edad en adelante, el 20% fluctúan entre los 31 a 35 años, el 15% son personas de 26 a 30 años y en un 5% se encuentran entre los 20 a 25 años. Algo más de la tercera parte de los empleados encuestados son personas de una edad en donde poseen más interés y responsabilidad en las actividades encomendadas.



**Género del empleado:****Tabla N° 2 Género del empleado**

<b>VARIABLES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Masculino	14	70%
Femenino	6	30%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo**Elaboración:** La investigadora**Gráfico Nro. 2 Género del empleado****Fuente:** Investigación de campo**Elaboración:** La investigadora**Análisis:**

El 70% del personal encuestado corresponde al sexo masculino, mientras que el porcentaje restante 30% pertenece al sexo femenino

Como se puede observar la mayor parte de los empleados encuestados son de sexo masculino lo que manifiesta que los hombres tienen una tendencia mayoritaria al realizar con mayor agilidad las actividades en cuanto a servicio y atención al cliente.

### 1.- ¿Cuántos años ha prestado sus servicios en el restaurante “Palacio Imperial”?

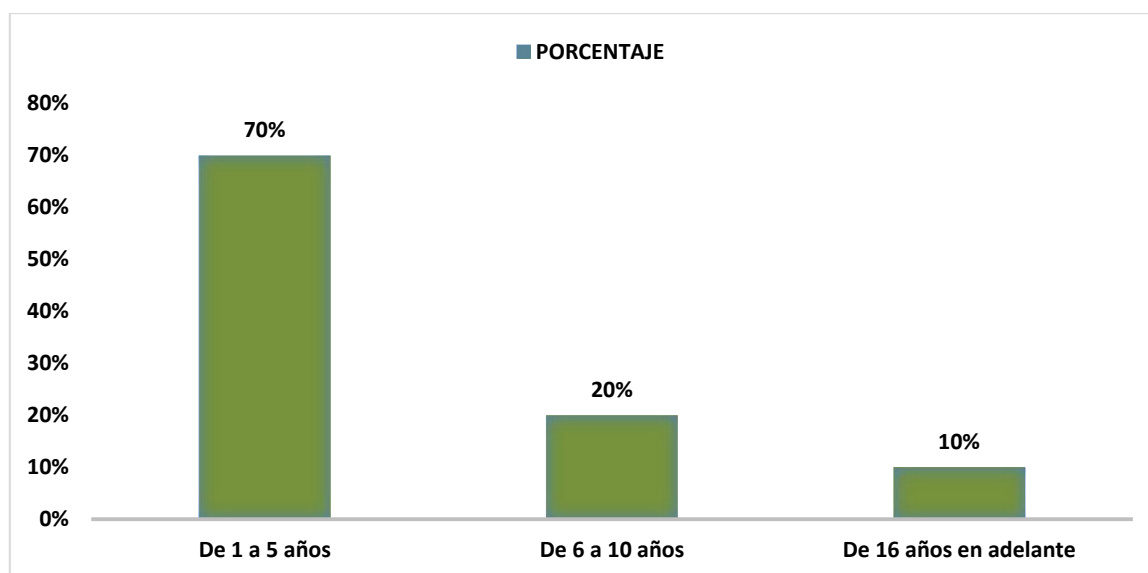
**Tabla N° 3** Antigüedad de prestar sus servicios

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 1 a 5 años	14	70%
De 6 a 10 años	4	20%
De 16 años en adelante	2	10%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

**Gráfico Nro. 3** Antigüedad del servicio



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

### **Análisis:**

Un 70% de los encuestados mencionaron que la antigüedad de prestar sus servicios es de 1 a 5 años, en un 20% su antigüedad en este restaurante es de 6 a 10 años, y el porcentaje restante del 10% su antigüedad en la empresa es de 16 años. Lo que se identifica que son pocos los empleados que han permanecido en este restaurante.

**2.- ¿Conoce usted si el restaurante “Palacio Imperial” cuenta con políticas, estatutos, reglamento interno de trabajo con las que se rige?**

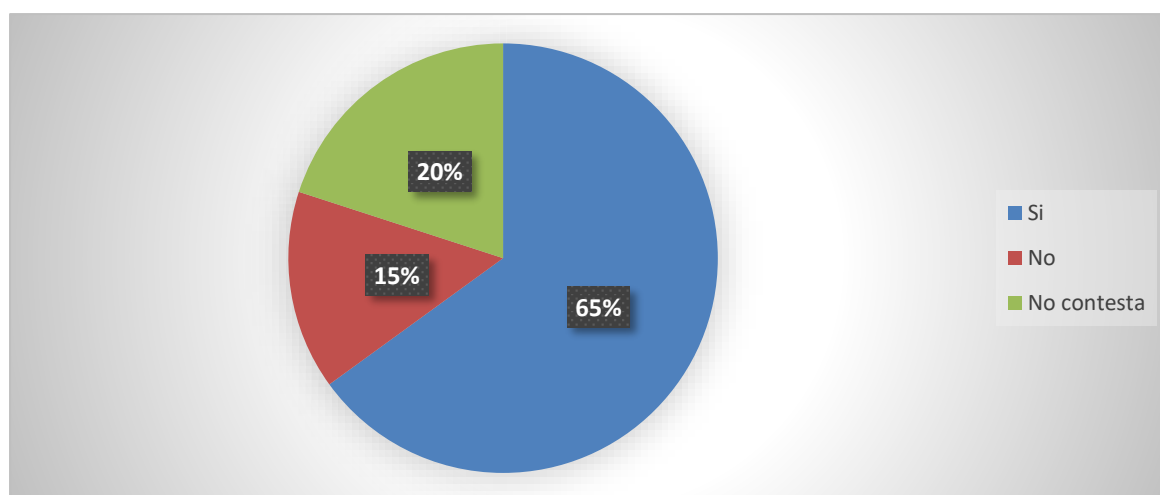
**Tabla N° 4** Políticas, estatuto, reglamento interno

**Elaborado por:** La Autora

**Fuente:** Investigación de campo

**Gráfico Nro. 4** Políticas, estatutos, reglamento interno

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	65%
No	3	15%
No contesta	4	20%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

**Análisis:**

El 65% manifestó que podría existir políticas, estatutos, pero los mismos no han sido debidamente comunicados, por lo que en un 15% de los encuestados mencionaron que no existe ninguna política, reglamento con el que se puedan guiar, por lo que el personal restante del 20% no tienen idea de lo que es una política, reglamento o estatuto, es decir esto se reduce a que el propietario no tiene una adecuada comunicación de empleados y jefe.

### 3.- ¿Conoce usted la estructura organizacional del restaurante “Palacio Imperial”?

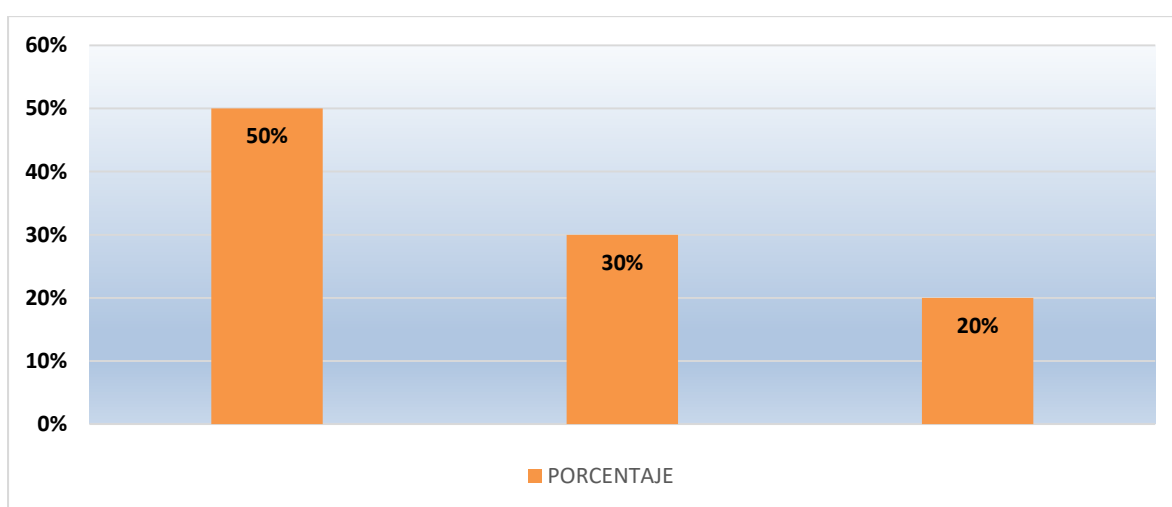
**Tabla N° 5** Estructura Organizacional

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	50%
No	6	30%
Indeciso	4	20%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

**Gráfico Nro. 5** Estructura Organizacional



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

#### **Análisis:**

El 50% indicaron que si conocen la estructura organizacional del restaurante Palacio Imperial, sin embargo un 30% respondieron que no tienen conocimiento de esta estructura organizacional, las personas restante del 20% comentaron que no conocían de la estructura organizacional esto determina que aun el restaurante no tiene definido.

**4.- ¿Usted conoce si el restaurante cuenta con un plan estratégico en donde determine misión, visión y objetivos estratégicos?**

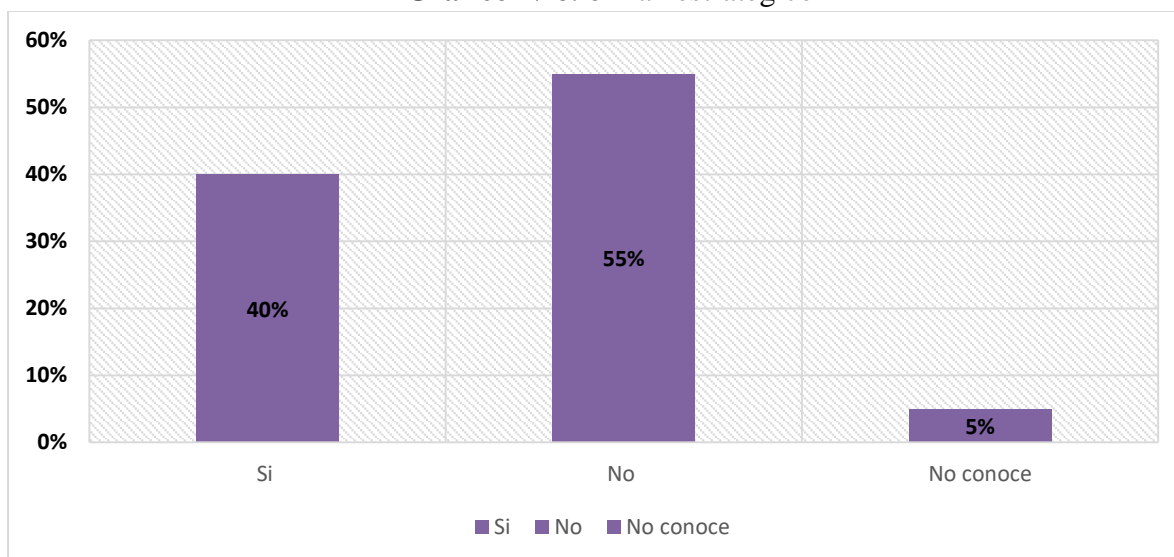
**Tabla N° 6 Plan estratégico**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	8	40%
No	11	55%
No conoce	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

**Gráfico Nro. 6 Plan estratégico**



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

**Análisis:**

El 55% indicaron que no conocen el plan estratégico, por otra parte en un 40% mencionaron que si conocen de un plan estratégico pero este aún no se encuentra bien definido, y en un 5% de los empleados encuestados mencionaron que no tiene conocimiento de que es un plan estratégico, lo que incurren los empleados que esto no es de gran importancia para el restaurante.

**5.- ¿Usted conoce con exactitud cuáles son las funciones y responsabilidades que debe desarrollar en el restaurante Palacio Imperial?**

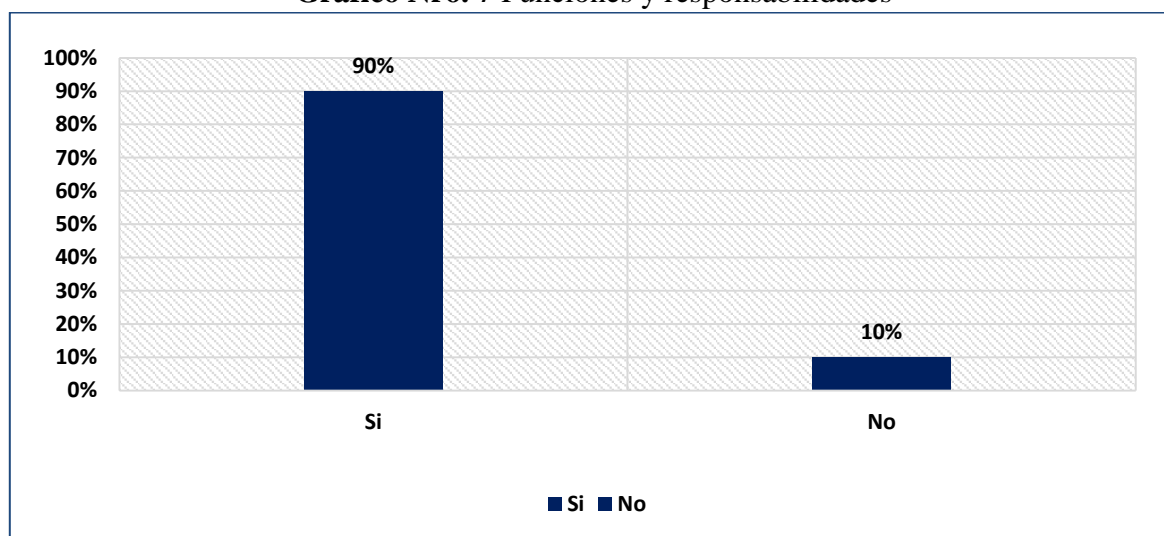
**Tabla N° 7** Funciones y responsabilidades

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	18	90%
No	2	10%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

**Gráfico Nro. 7** Funciones y responsabilidades



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

**Análisis:**

El 85% manifestaron que si conocen sus funciones y responsabilidades dentro del restaurante Palacio Imperial, ya que el propietario comunica al personal que es contratado y da información general sin embargo no existe una herramienta en el que se detalle las funciones específicas de cada empleado, por otra parte el 10% de los encuestados no conocen las funciones y responsabilidades encomendadas mencionan que no son claras al momento de ser comunicadas.

**6.- ¿Usted recibe incentivos por el trabajo que desarrolla en el restaurante “Palacio Imperial”?**

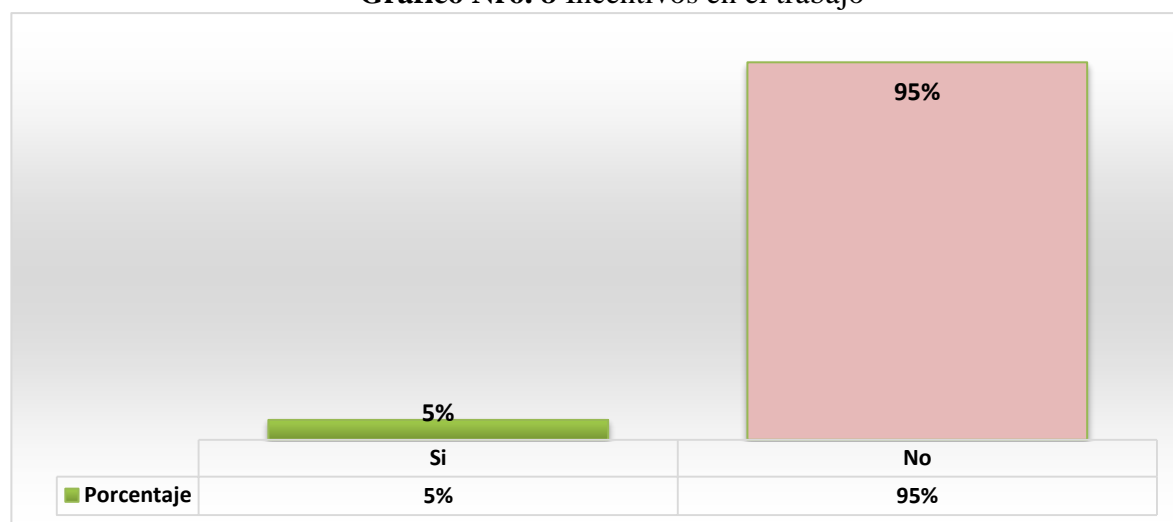
**Tabla N° 8** Incentivos en el trabajo

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	5%
No	19	95%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

**Gráfico Nro. 8** Incentivos en el trabajo



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

**Análisis:**

El 95% indicaron que no han recibido ningún tipo de incentivo por parte del dueño por el buen desempeño que realizan a diario y mencionan que el propietario lo único que realiza es cada mes nombra al empleado estrella, mientras que en un 5% parte de los encuestados mencionan que si han recibido un incentivo el cual no es usual en la entidad.

## 7.- ¿Cuáles incentivos cree usted que son los más convenientes para su motivación?

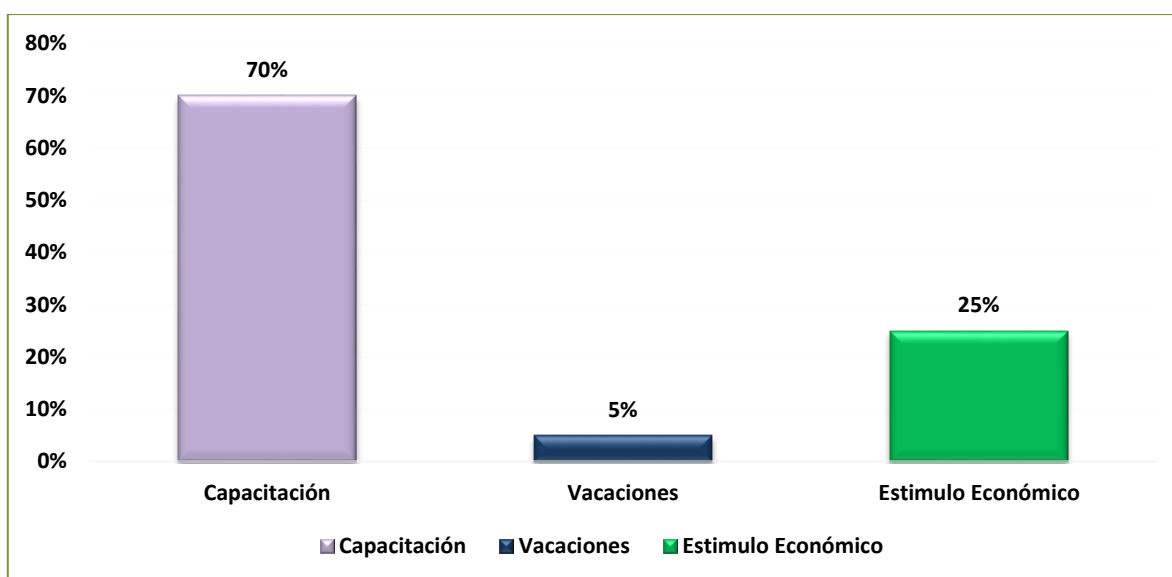
**Tabla N° 9** Incentivos de motivación

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Capacitación	14	70%
Vacaciones	1	5%
Estímulo Económico	5	25%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

**Gráfico Nro. 9** Incentivos de motivación



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

### **Análisis:**

El 70% de empleados encuestados que el mejor incentivo sería recibir capacitación referente en atención al cliente, en un 25% mencionaron que sería mejor un incentivo económico en donde aumenten el sueldo a favor de los empleados, y en una mínima proporción del 5% comentan que el mejor estímulo sería tener vacaciones para poder interrelacionarse con sus familiares.



**8.- ¿Usted recibe algún tipo de capacitación que le permita mejorar su desempeño en la actividad que realiza?**

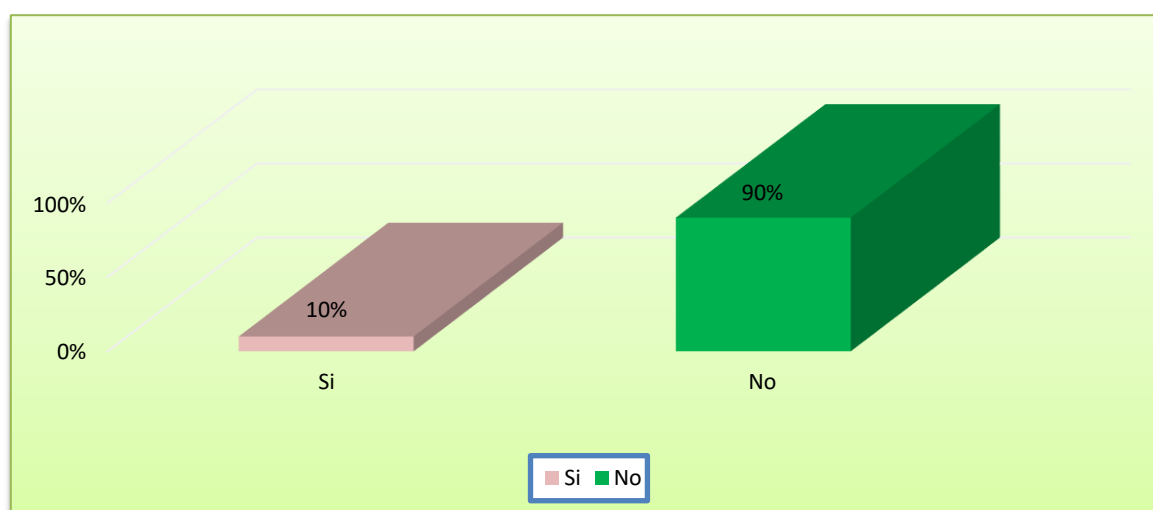
**Tabla N° 10** Capacitación mejora desempeño

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	10%
No	18	90%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

**Gráfico Nro. 10** Capacitación mejora desempeño



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

**Análisis:**

El 90% de encuestados mencionaron que actualmente no han recibido capacitaciones, mientras que el 10% expusieron que si han recibido capacitaciones pero que las mismas no son acordes con atención del cliente, el personal cree que las capacitaciones son necesarias para el buen desarrollo de actividades en servicio del cliente, y si esto no perciben los clientes al momento de visitar el restaurante el rendimiento económico no sería el mejor.

**9.- ¿Considera usted que las capacitaciones son importantes para el desarrollo de su trabajo?**

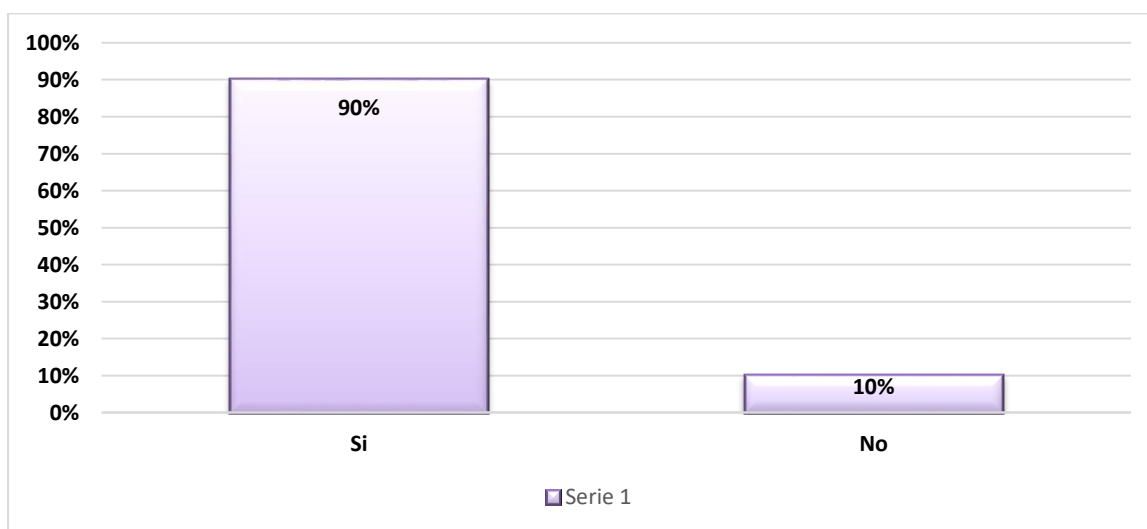
**Tabla N° 11** Capacitación mejora el desarrollo

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	18	90%
No	2	10%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

**Gráfico Nro. 11** Capacitación mejora el desarrollo



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

**Análisis:**

Un 90% de los encuestados mencionaron que están muy de acuerdo que las capacitaciones son importantes para mejorar el desempeño en actividades encomendadas por lo que obtendría conocimientos en dar buena atención a los clientes, y que los mismos se encuentren satisfechos, con el propósito que la empresa sobresalga en el mercado competitivo.

### 10.- ¿El ambiente de trabajo en el restaurante “Palacio Imperial” es satisfactorio?

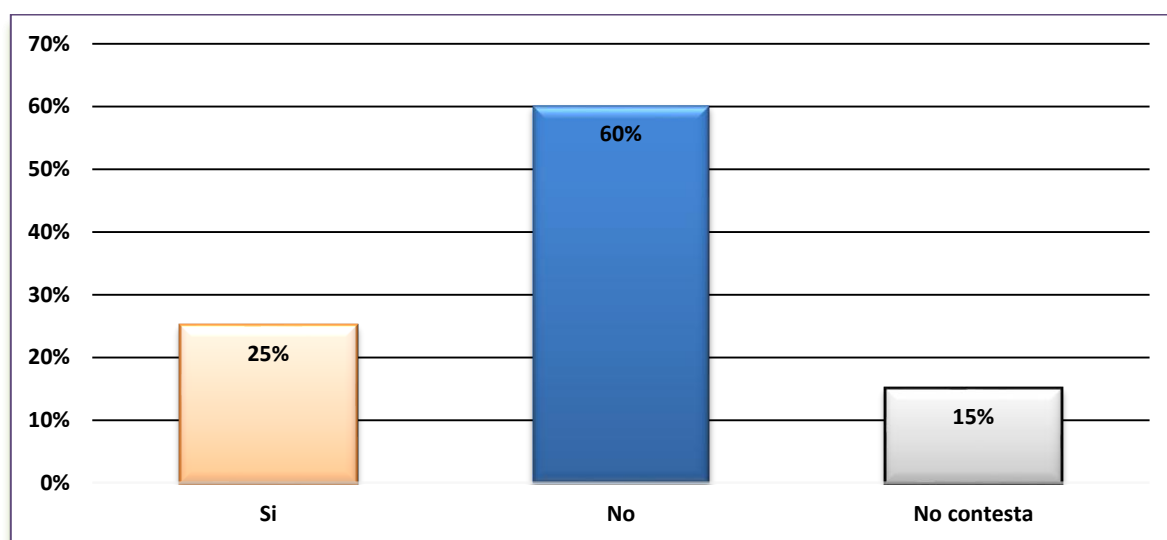
**Tabla N° 12** Ambiente de trabajo

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	25%
No	12	60%
No contesta	3	15%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

**Gráfico Nro. 12** Ambiente de trabajo



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

#### **Análisis:**

Como se observa el 60% del personal encuestado opinan que el ambiente de trabajo, no es bueno manifiestan que existen personas que no les gusta recibir órdenes para realizar las diferentes funciones, y en una pequeña porción del 25% del personal manifiesta que el ambiente laboral es satisfactorio por lo que en un 15% del personal no contesta lo preguntado para no incidir en que no se sienten cómodos con el ambiente laboral.

**11.- ¿El personal dispone de implementos de seguridad adecuados para realizar su trabajo?**

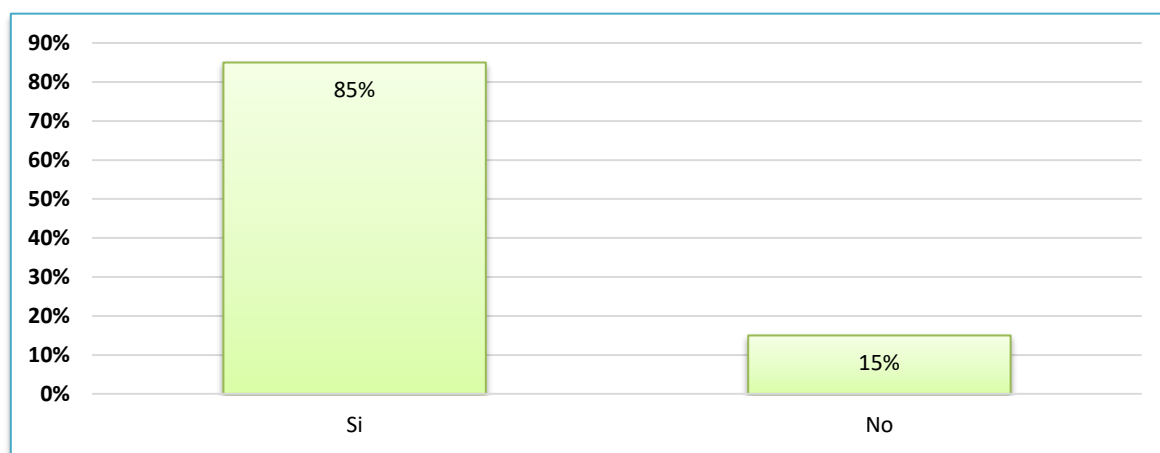
**Tabla N° 13** Implementos de seguridad

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	17	85%
No	3	15%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

**Gráfico Nro. 13** Implementos de seguridad



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

**Análisis:**

El 85% mencionaron que sí disponen de implementos de seguridad adecuados para realizar su trabajo, mencionan que cada plato debe servirse con calidad y limpieza, y en un 15% manifestaron que no disponen de todos los instrumentos concernientes a las actividades que desarrollan.

**12.- ¿Conoce usted si el restaurante “Palacio Imperial” cuenta con medidas de seguridad, plan de evacuación para una emergencia?**

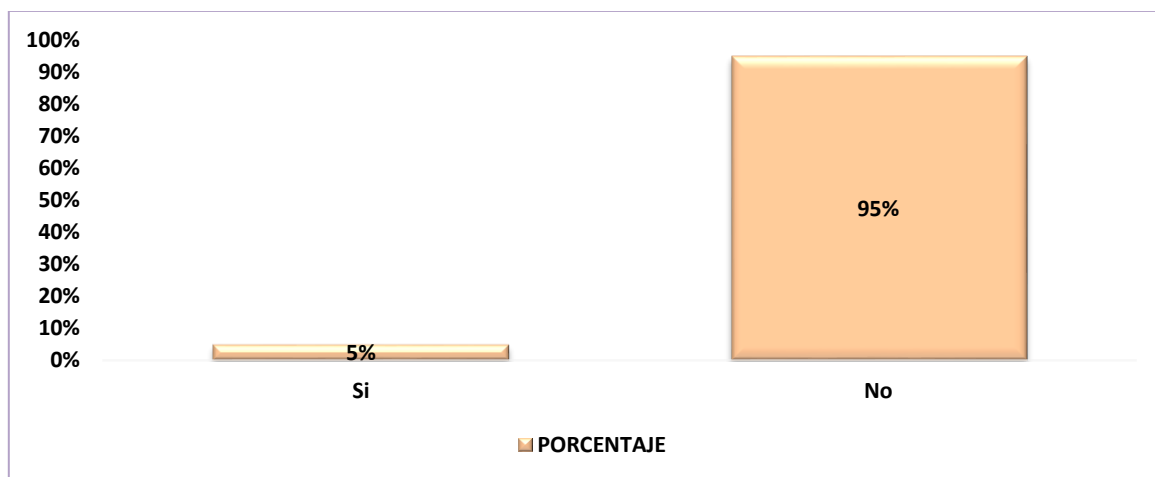
**Tabla N° 14** Medidas de seguridad

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	5%
No	19	95%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

**Gráfico Nro. 14** Medidas de seguridad



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

**Análisis:**

El 95% del personal encuestado indicaron que no conocen si el restaurante cuenta con la señalización de seguridad adecuada ya que es un requisito dispuesto por las autoridades para el funcionamiento del negocio, por otra parte el 5% de empleados mencionaron que si cuentan con un plan de evacuación en caso de emergencia.

**13.- ¿Usted tiene conocimiento si existe un manual de procedimientos para el restaurante “Palacio Imperial”?**

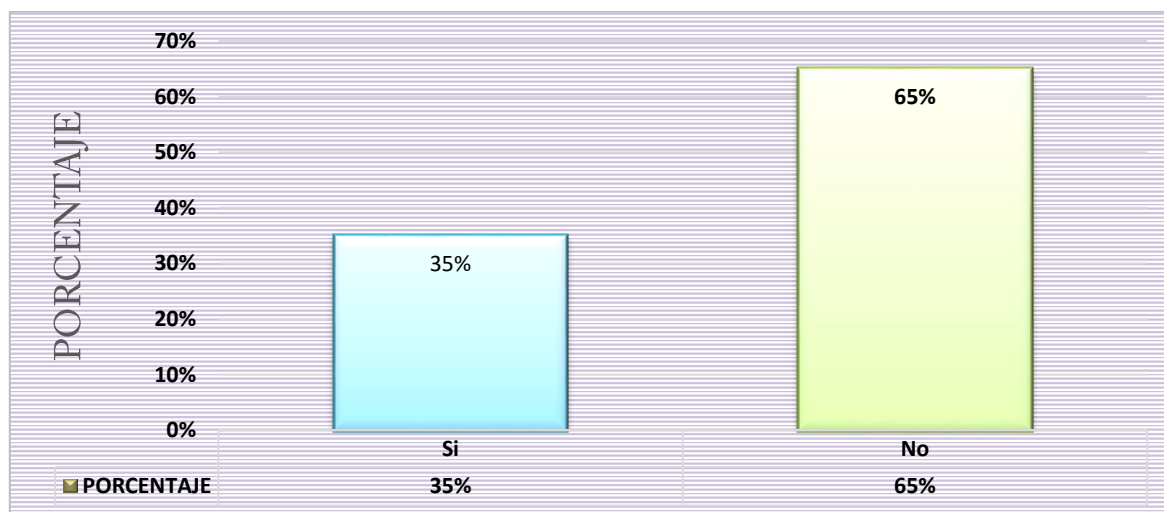
**Tabla N° 15** Manual de Procedimientos

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	7	35%
No	13	65%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

**Gráfico Nro. 15** Manual de Procedimientos



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

**Análisis:**

Una parte del personal encuestado el 65% menciona que no cuenta el restaurante con este manual, el 35% manifestó que si existe un manual pero que el mismo no ha difundido de la mejor manera para evitar confusiones en la empresa.

**14.- ¿Cree usted que el restaurante “Palacio Imperial” requiere de un manual administrativo-financiero para mejorar la calidad de los servicios prestados?**

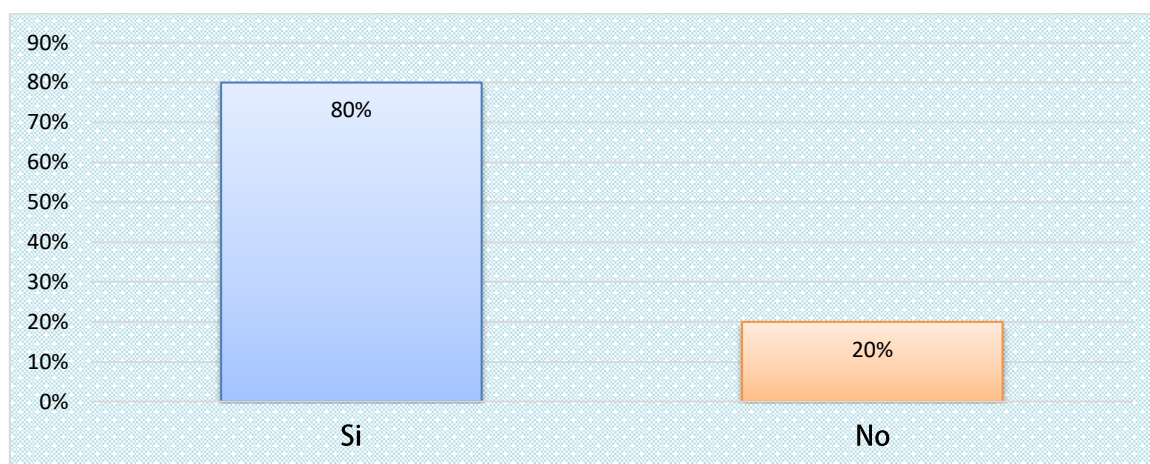
**Tabla N° 16** Manual Administrativo- Financiero

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	16	80%
No	4	20%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

**Gráfico Nro. 16** Manual Administrativo- Financiero



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

**Análisis:**

El 80% mencionaron que están si es están de acuerdo que el restaurante posea de un Manual Administrativo- Financiero y que este permita el mejoramiento de los procesos sin embargo el 20% restante manifiestan que no es necesario el manual porque creen que no es de gran importancia.

## 1.6.2. ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DEL RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”

### INTERPRETACIÓN DE DATOS

#### Edad del cliente

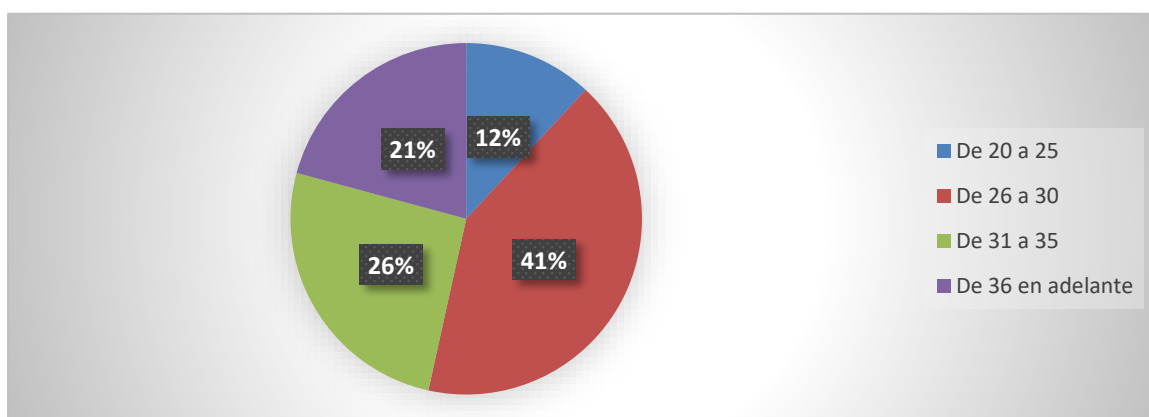
**Tabla N° 17** Edad del cliente

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 20 a 25	27	12%
De 26 a 30	95	42%
De 31 a 35	59	26%
De 36 en adelante	47	21%
<b>TOTAL</b>	<b>228</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

**Gráfico Nro. 17** Edad del cliente



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

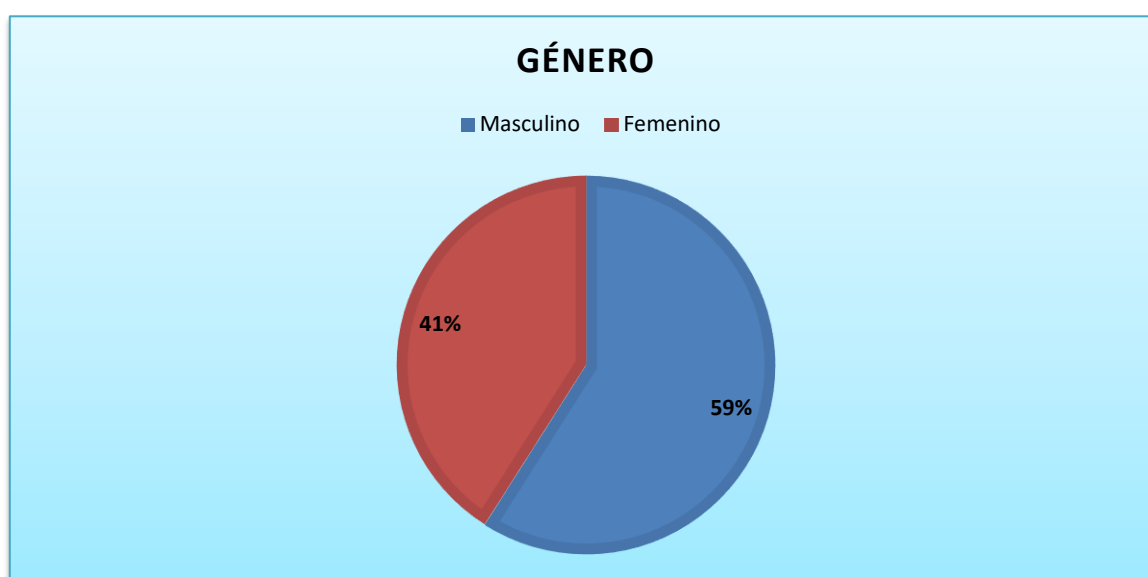
#### Análisis:

El 42% de los clientes mencionaron entre los 31 a 35 años de edad, el 26% poseen entre los 31 a 35 años, el 21% va desde los 36 años en adelante y en un mínimo porcentaje del 12% son personas de 20 a 25 años. Algo más de la mitad de clientes son jóvenes lo que deberá el restaurante considerar elementos importantes como es el ambiente en donde podría colocar música adecuada a esta edad, por otra parte algunos clientes son adultos quienes a su vez requieren de otro tipo de atención este grupo de personas es mucho más exigente al momento de solicitar el servicio, son más selectivos, tienen necesidad de conocer con detalle los platos que ofrece el establecimiento.



**Género del cliente:****Tabla N° 18** Género del cliente

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	134	59%
Femenino	94	41%
<b>TOTAL</b>	<b>228</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo**Elaboración:** La investigadora**Gráfico Nro. 18** Género del cliente**Fuente:** Investigación de campo**Elaboración:** La investigadora**Análisis:**

El 59% de los encuestados corresponden al sexo masculino, mientras que el porcentaje restante 41% pertenece al sexo femenino. La atención a los clientes debe estar dirigida, principalmente a gustos y preferencias masculinas en cuanto a factores como ambiente, y trato personal, aunque la diferencia entre sexos no sea sosteniblemente es necesario establecer una atención personalizada por lo que a los hombres no les gusta muchos los detalles, en cambio las mujeres son más sutiles y detallistas a la hora de llegar al lugar.

### 1.- ¿Con qué frecuencia visita el restaurante “Palacio Imperial”?

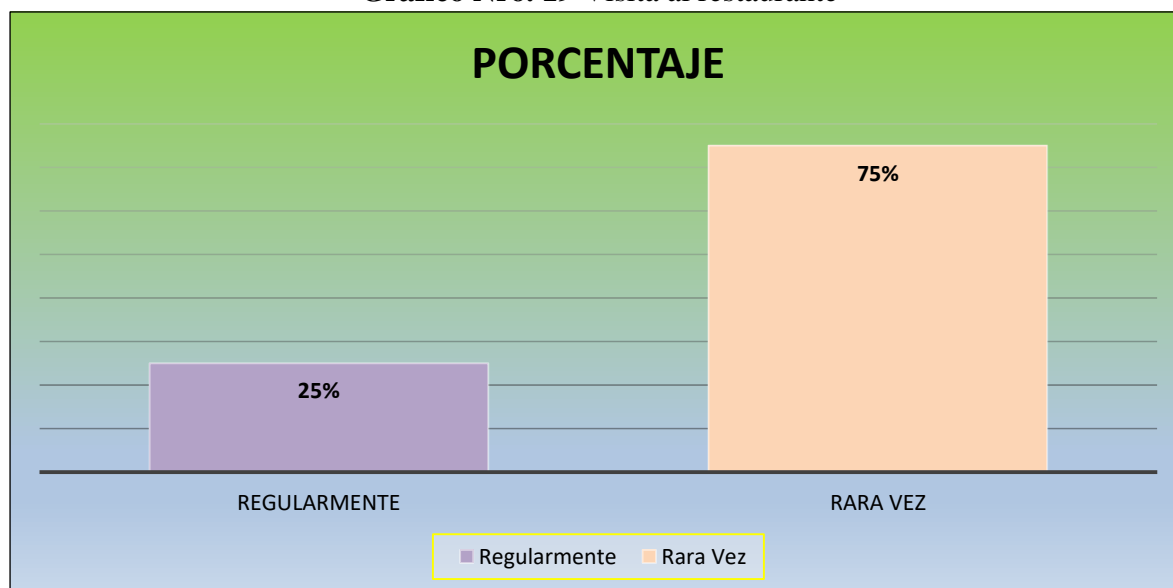
**Tabla N° 19** Visita al restaurante

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Regularmente	58	25.4%
Rara vez	170	74.6%
<b>TOTAL</b>	<b>228</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

**Gráfico Nro. 19** Visita al restaurante



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

### **Análisis:**

Después de haber realizado la encuesta a la muestra de los pobladores de la ciudad de Tulcán, el 75% mencionan que rara vez suelen visitar el restaurante para deleitarse de los diversos platos orientales que preparan, mientras que el 25% manifiestan que regularmente visitan el establecimiento.

## 2.- ¿Qué elementos influyen para usted adquirir productos o servicios en “Palacio Imperial”?

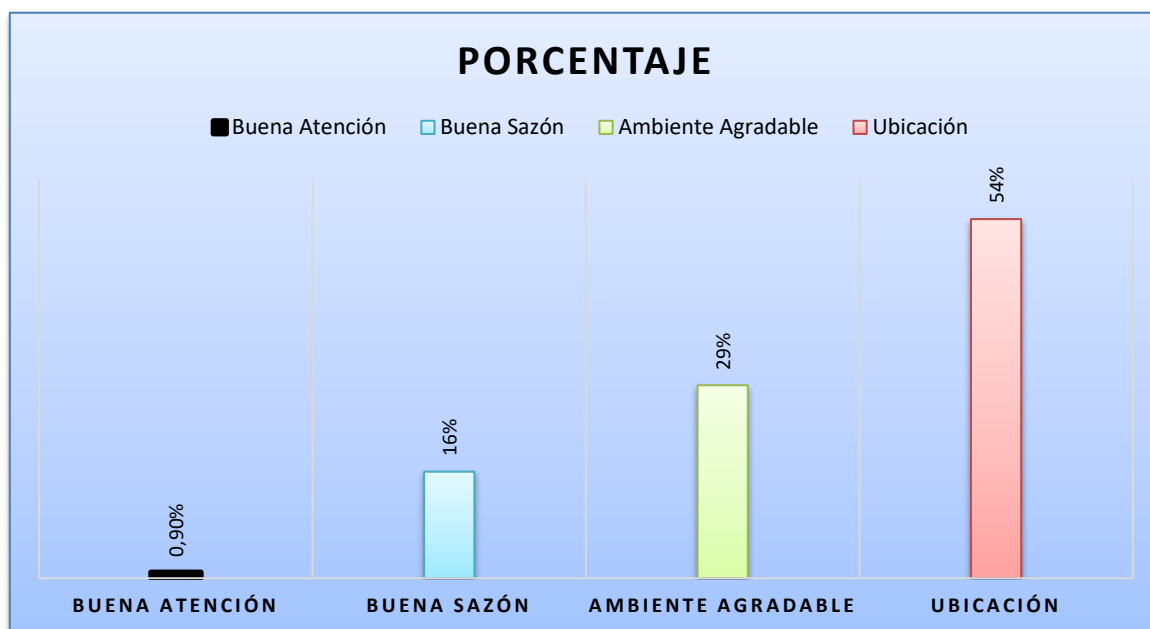
**Tabla N° 20** Elementos para adquirir productos o servicios

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buena atención	2	0.90%
Buena sazón	36	15.8%
Ambiente agradable	67	29.4%
Ubicación	123	53.9%
<b>TOTAL</b>	<b>228</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

**Gráfico Nro. 20** Elementos para adquirir productos o servicios



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

### **Análisis:**

El 54% respondieron que un elemento importante para visitar el restaurante Palacio Imperial es la ubicación, el 29% manifestaron que el ambiente es agradable indicando que posee de muchas insignias chinas, y en un 16% de los clientes encuestados determinaron que es la buena sazón de cada plato oriental que ofrecen.

### 3.- ¿Cómo califica la calidad de los productos que ofrece el restaurante “Palacio Imperial”?

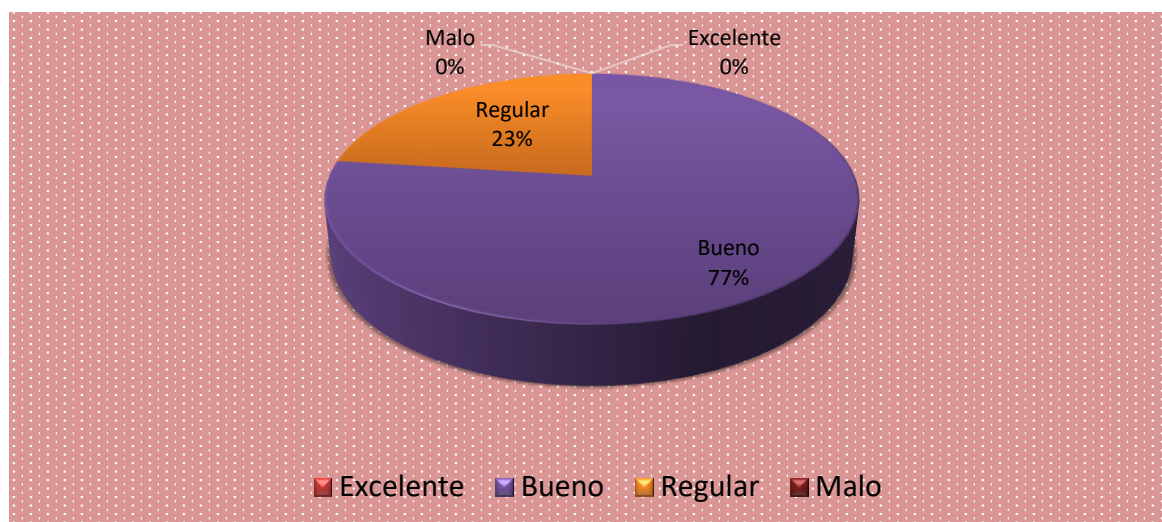
**Tabla N° 21** Calidad de los productos o servicios

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	0	0%
Bueno	175	76.8%
Regular	53	23.2%
Malo		
<b>TOTAL</b>	<b>228</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

**Gráfico Nro. 21** Calidad de los productos o servicios



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

#### **Análisis:**

El 77% manifestaron que la calidad de los productos y servicios que ofrece el restaurante Palacio Imperial son buenos mientras que el 23% de clientes encuestados mencionaron que la calidad de los productos y servicios son regulares y muestran algunos problemas. La apariencia es el primer contacto que tiene el consumidor con un alimento, influenciando en sus preferencias al momento de elegir.

**4.- ¿Considera usted que el horario de atención del restaurante “Palacio Imperial” es el apropiado?**

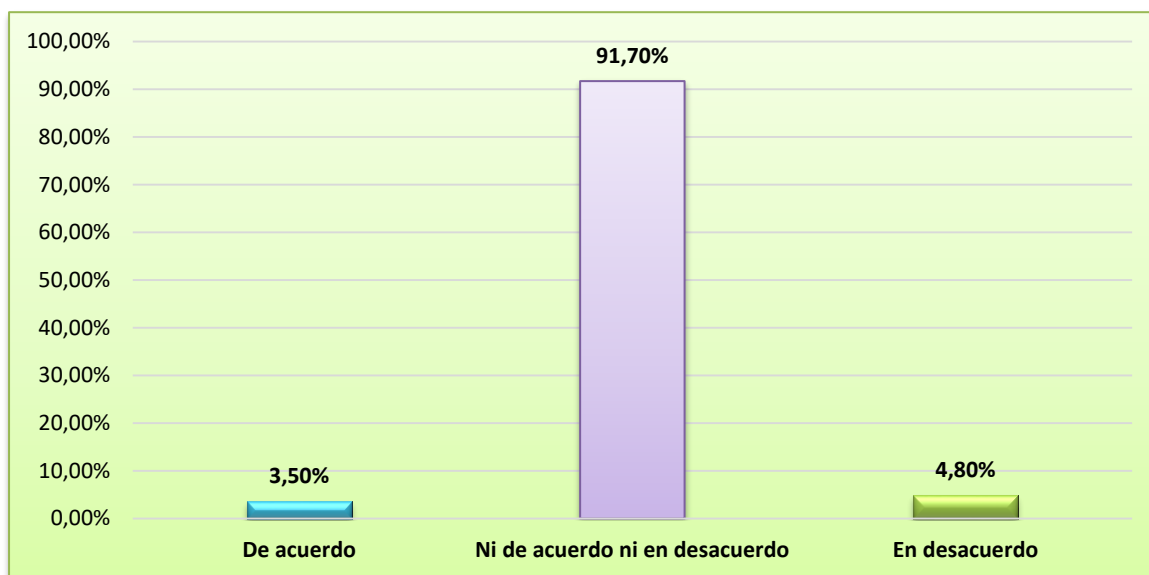
**Tabla N° 22** Horario de atención

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	8	3.5%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	209	91.7%
En desacuerdo	11	4.8%
<b>TOTAL</b>	<b>228</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

**Gráfico Nro. 22** Horario de atención



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

**Análisis:**

El 92% de clientes encuestados mencionaron que no están en acuerdo ni en desacuerdo de horarios de atención que presta el restaurante Palacio Imperial, el 4% de clientes se encuentran de acuerdo con el horario de atención los mismos visitan el restaurante en hora de almuerzo o cena, además en una mínima parte el 5% de los clientes encuestados manifestaron que están en desacuerdo porque han asistido a altas horas de la noche y el restaurante se encuentra cerrado.

**5.- ¿Los espacios del restaurante “Palacio Imperial” están aseados, ventilados y el nivel de ruido es el adecuado?**

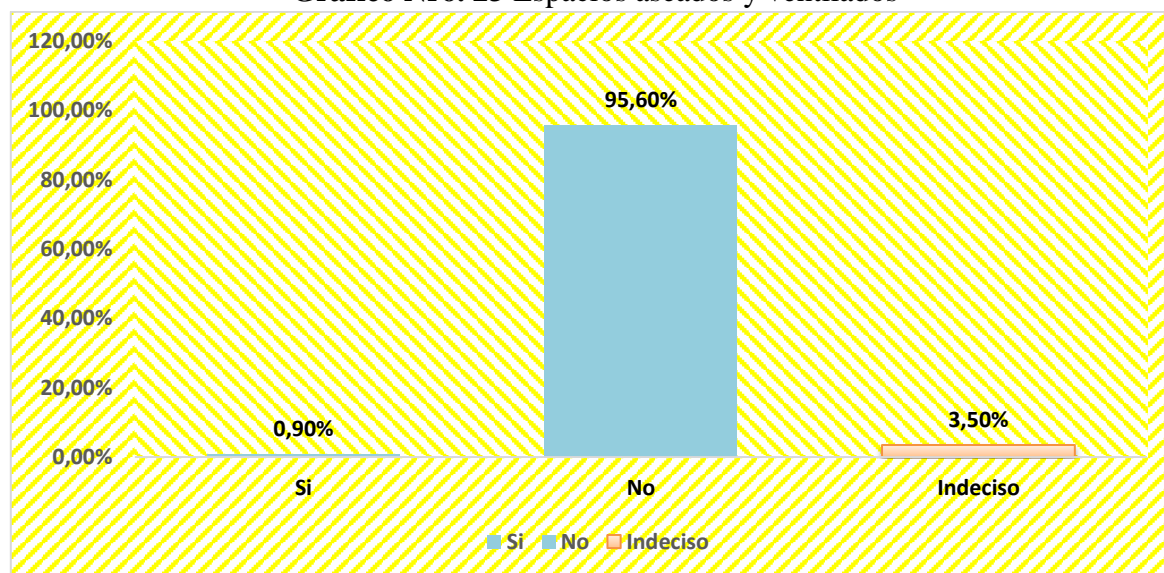
**Tabla N° 23** Espacios aseados y ventilados

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	0.90%
No	218	95.6%
Indeciso	4	3.5%
<b>TOTAL</b>	<b>228</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

**Gráfico Nro. 23** Espacios aseados y ventilados



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

**Análisis:**

El 96% de los clientes encuestados mencionaron que no es buena la limpieza de las instalaciones, el 3% manifestaron que si se encuentra aseado el lugar y el 1% comento que no saben si se encuentra sucio o limpio el establecimiento. La mayoría de los encuestados manifiestan que no se encuentran adecuadamente limpios, ventilados lo que demuestra que es necesario incorporar un plan de capacitación para que el personal aplique normas de limpieza aportando a alcanzar la excelencia y mejorar los mecanismos de supervisión higiénica.

**6.- ¿Telefónicamente el servicio del restaurante “Palacio Imperial” para pedidos a domicilio es amable, puntual y eficiente?**

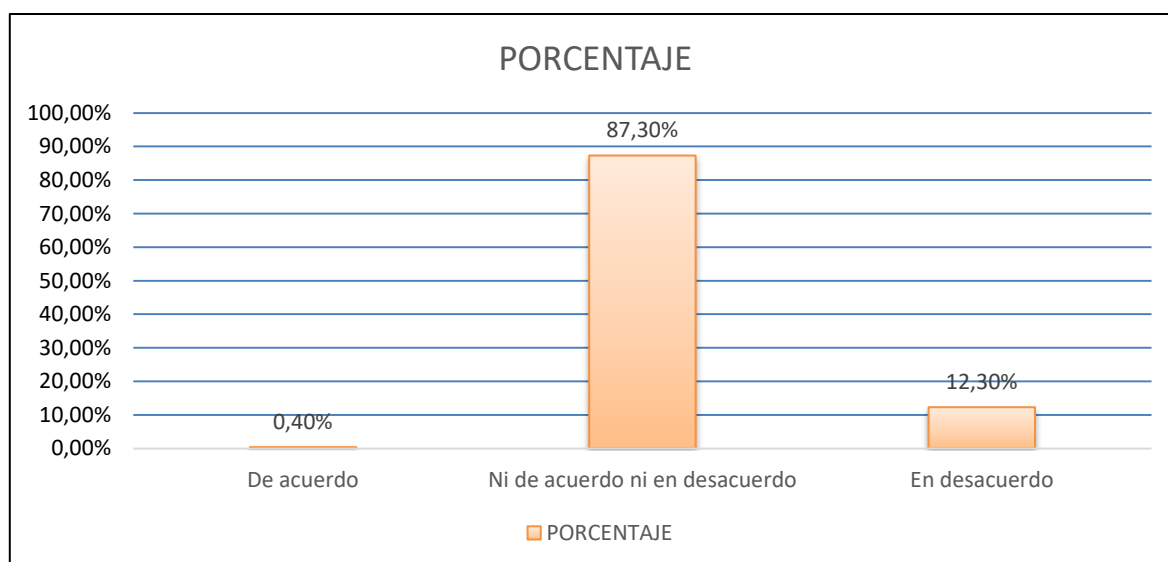
**Tabla N° 24** Telefónicamente pedidos a domicilio

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	1	0.4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	199	87.3%
En desacuerdo	28	12.3%
<b>TOTAL</b>	<b>228</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

**Gráfico Nro. 24** Telefónicamente pedidos a domicilio



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

**Análisis:**

La mayor parte de los clientes encuestados el 87% indicaron que no se encuentran ni en de acuerdo ni en desacuerdo por lo que prefieren visitar personalmente el restaurante, el 10% se encuentran en desacuerdo ya que manifiestan que han realizado pedidos a domicilio y que estos pedidos se han demorado más de lo normal y que por lo general falta un platillo como por ejemplo un postre, el 2% de los clientes están muy en desacuerdo por los mismos inconvenientes ya manifestados.

**7.- ¿Cómo considera la atención que brinda el personal que labora en el restaurante “Palacio Imperial”?**

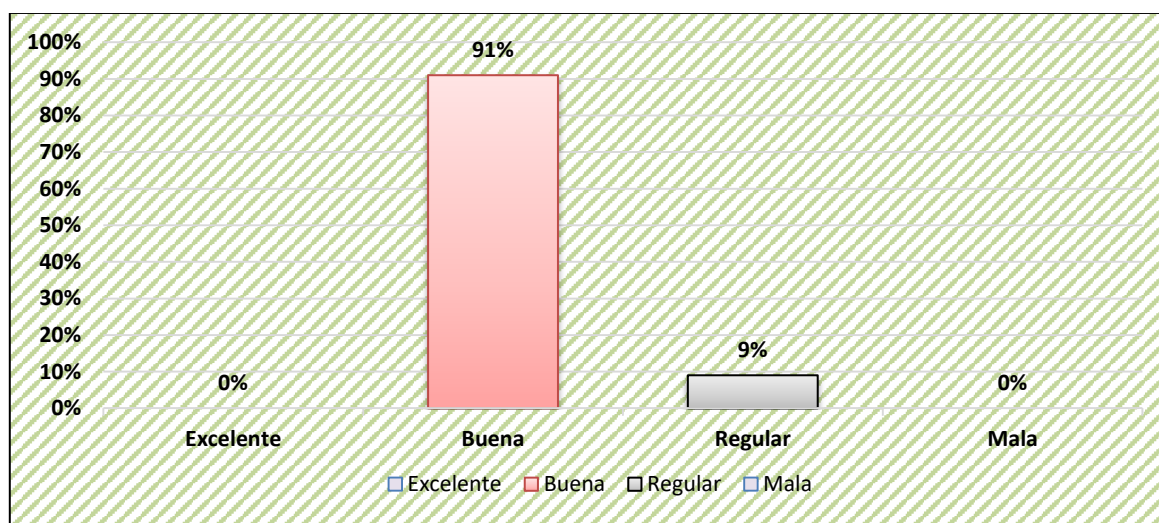
**Tabla N° 25** Atención que brinda el personal

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	0	0%
Buena	208	91.2%
Regular	20	8.8%
Malo		
<b>TOTAL</b>	<b>228</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

**Gráfico Nro. 25** Atención que brinda el personal



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

**Análisis:**

El 91% de los clientes del restaurante consideran que la cordialidad del personal oscila que es buena, y el 9% sostiene que es regular. El resultado que muestra la encuesta indica que es necesario mejorarla para alcanzar en su totalidad la excelencia.

Es prescindible la implementación de procesos de capacitación en relaciones humanas para fortalecer la cordialidad de los empleados hacia los clientes.



**8.- ¿Cuándo se acerca al restaurante “Palacio Imperial” se encuentra al personal amable, capacitado, dispuesto a atenderle de la mejor manera?**

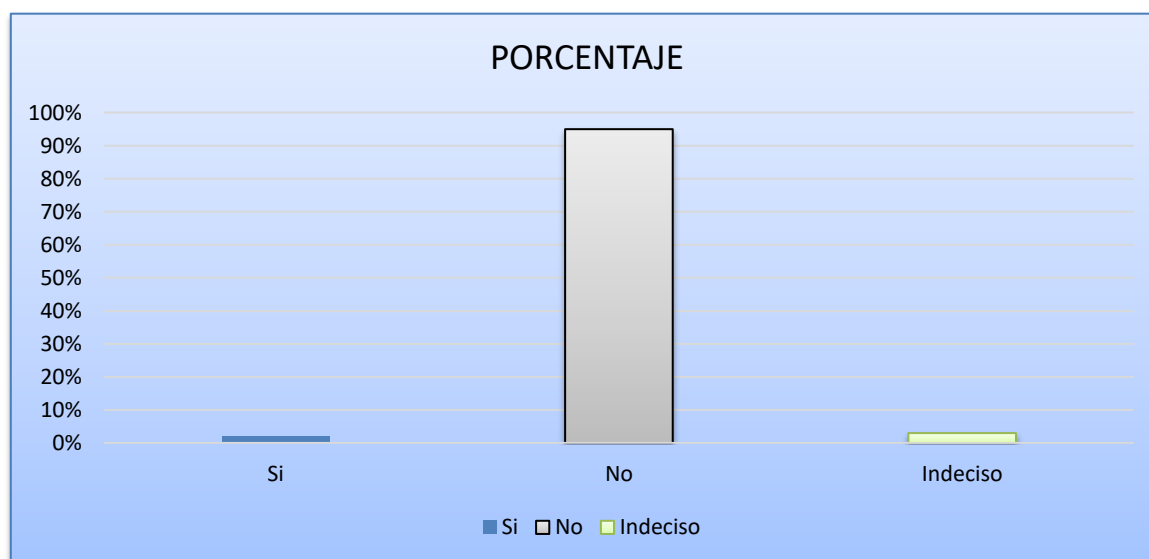
**Tabla N° 26** Personal se encuentra capacitado

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	2.2%
No	217	95.2%
Indeciso	6	2.6%
<b>TOTAL</b>	<b>228</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

**Gráfico Nro. 26** Personal capacitado



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

**Análisis:**

El 95% de los clientes indicaron que el personal del restaurante no se encuentra capacitado en atención al cliente, el 2% mencionaron que si son un poco amables a la hora de atender pero creen que es indispensable que los empleados se encuentren capacitados en temas relacionados y que muestren una aptitud definida.

### 9.- ¿Por qué regresaría usted al restaurante “Palacio Imperial”?

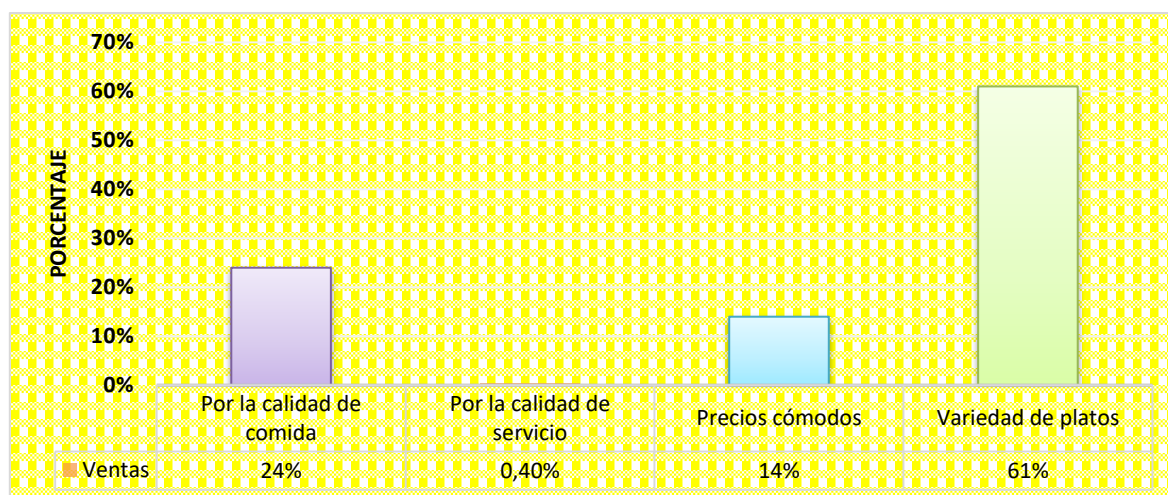
**Tabla N° 27** Regresaría al restaurante

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Por la calidad de la comida	55	24.1%
Por la calidad de servicio	1	0.4%
Precios cómodos	32	14%
Variedad de platos	140	61.4%
<b>TOTAL</b>	<b>228</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

**Gráfico Nro. 27** Regresaría al restaurante



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora

### **Análisis:**

El 61% mencionaron que visitarían el restaurante Palacio Imperial por la gran variedad de platos orientales que ofrece, el 14% de clientes indicando que volverían por los precios de los platos que se relacionan con la calidad de los mismos y estos son adecuados, pero se debe fortalecer la competitividad del restaurante con miras a ofrecer mejores servicios a un costo menor costo posible.

## ENTREVISTA DIRIGIDA AL PROPIETARIO DEL RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL” DE LA CIUDAD DE TULCÁN PROVINCIA DEL CARCHI.

### ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

DATOS TÉCNICOS	
<b>NOMBRE:</b>	Arias Roque
<b>EDAD:</b>	52 años
<b>PROFESIÓN:</b>	Ninguna
<b>TIEMPO DE ENTREVISTA:</b>	13 minutos.

### PREGUNTAS

**1. ¿El restaurante “Palacio Imperial” dispone de un organigrama funcional que defina los niveles jerárquicos?**

**Respuesta:** “Si este organigrama predomina desde el cliente luego va el gerente.

(0,26 -0,47)

**Análisis:** El gerente no mostro confianza al responder esta pregunta ya que dudo al contestar sin embargo piensa que el organigrama funcional le ha ayudado mucho para estar más organizado el negocio.

**2. ¿El restaurante “Palacio Imperial” cuenta con una misión ¿Cómo fue el proceso de implementación y socialización de esto?**

**Respuesta:**” Nosotros tenemos un manual de funciones hay esta lo que es la misión, visión y las reuniones que se tiene con los muchachos siempre se les está recalando pero más reúno con los jefes de áreas. (0,48-1,37)

**Análisis:** El gerente manifiesta que si cuenta con una misión pero esta fue construida por una persona profesional más no salió de idea del gerente ya que años atrás comento que no conocía nada de este proceso.

**3. ¿El restaurante “Palacio Imperial” cuenta con manuales de funciones, cómo se construyó los manuales de funciones?**

**Respuesta:**” Nosotros sabíamos las necesidades y aparte de eso nos colaboró bastante una persona que en ese tiempo estaba como una administradora en tiempo atrás. (1,42 - 2, 02)

**Análisis:** Indico que al ser guiado por un profesional esta persona indico las necesidades del restaurante dejo todo en las manos de esta persona que bien o mal ya realizo su trabajo.

**4. ¿El restaurante “Palacio Imperial” cuenta con un sistema informático que apoya al área contable?**

**Respuesta:** “Nosotros si tenemos un sistema hotelero dentro del sistema hay un módulo que maneja el restaurante todo se complementa por medio de este hacemos la facturación y se va directamente a la base de datos. (0.52)

**Análisis:** El señor propietario manifiesta de este programa informático pero no tienen conocimiento del funcionamiento.

**5.Cuál es su ingreso anual de su restaurante?**

**Respuesta:**” Hay si tendríamos que consultar a contabilidad para dar un valor exacto pero aproximadamente yo creo que unos 600.000 mil dólares anuales pero como le digo tendríamos que preguntar exactamente el valor a contabilidad. (1,57 -2,34)

**Análisis:** El propietario al momento de contestar, dudo mucho en lo que a ingresos se refiere y peor en gastos porque cree que estos rubros debería manejar la persona encargada de la contabilidad.

**6. El restaurante cuenta con un plan de contingencia como fue el procedimiento para implementarlo?**

**Respuesta:** “Si bueno aparte del documento está conformado por las brigadas contra incendios, terremotos y como usted ve tenemos la señalización, puntos de encuentro todo esto es hecho

por un profesional y aprobado por el cuerpo de bomberos y en un caso de siniestro todos los muchachos están capacitados que es lo que tienen que hacer. (2,54 -3,22)

**Análisis:** El propietario tiene en claro cuáles son las leyes a las que debe regirse su negocio como son los permisos de funcionamiento, bomberos, entre otros.

**7. ¿Suele dar capacitación al personal o incentivos que tipo de capacitación o incentivos es?**

**Respuesta:”** Si bueno por lo general cada vez que se requiera cuando tienen alguna falencia es necesario dar esta capacitación y están enfocadas a la buena atención al cliente, el trabajo en equipo.

Bueno nosotros tenemos mes a mes un empleado estrella esto es por áreas como tenemos el área de servicio de cocina a este se les da un presente o un incentivo económico pero por lo general últimamente no les he dado nada pero en si es un incentivo económico. (3,23 -4,43)

**Análisis:** El propietario manifiesta que si da incentivos y capacitaciones pero al realizar las encuestas a los trabajadores ellos mencionaron que hace dos años atrás ya no han recibido ninguna capacitación y menos incentivos económicos ya que se sienten desmotivados al realizar su trabajo.

**8. ¿El restaurante cuenta con un documento en el que se describa las funciones y responsabilidades que tiene cada empleado?**

**Respuesta:”** Si tenemos un manual de funciones, aparte de eso cuando hay un trabajador nuevo se le hace conocer las funciones y responsabilidades. (4,44- 5,11).

**Análisis:** Referente a la pregunta, el gerente manifiesta que la relación de empleado a jefe es muy satisfactoria, y que cada uno de ellos al momento de formar parte de la empresa se les comunica las responsabilidades y funciones diarias a realizar.

**9. ¿Qué perfil suele tener el cliente que se acerca hasta su restaurante?**

**Respuesta:** “Por supuesto por supuesto que sí, todos los clientes son importantes para nosotros desde el más humilde hasta el más rico a la sociedad alta se le da el mismo trato no hay preferencia para ninguno. (1,27 -1, 52) el perfil es medio –alto.

**Análisis:** Al momento de realizar esta pregunta, y por ende al realizar una observación directa pude observar, que si una persona de la clase baja ingresa a servirse un plato le dan un trato diferente, por lo que los empleados no les prestan el mismo interés que a una persona de la clase media o alta.

**10. ¿Cómo consigue usted la fidelidad de su clientela?**

**Respuesta:**” La fidelidad se consigue, dando buen servicio y adquiriendo los mejores productos de calidad y que el producto final salga bueno y también la atención sea buena y chequeando que se les atienda bien. (5,26 -5,59)

**Análisis:** El gerente menciona que el cliente es el primer personaje al cual se direcciona la mejor atención y que la fidelidad se consigue ofreciendo calidad a la hora de servir un plato oriental.

**11. ¿Qué atractivo considera que se debe ofrecer al visitante en su restaurante?**

**Respuesta:**” Una vez más el atractivo que nosotros deberíamos tener es más que la infraestructura debería ser la calidad del servicio y aparte que es una infraestructura agradable y les gusta mucho a los clientes.” (6,00-6,26)

**Análisis:** El mejor atractivo a ofrecer a los clientes que frecuentan el establecimiento es que los clientes cuenten con una excelente atención desde que el cliente ingresa hasta el momento que se retira del mismo, otro atractivo prescindible es que el establecimiento cuenta con infraestructura novedosa en donde se pueda observar un ambiente cálido.

**12. ¿Cuáles son los aspectos que el cliente toma más en cuenta para asistir a su restaurante, tomando en cuenta el servicio, la higiene del plato, sabor?**

**Respuesta:**” yo pienso que los clientes se fijan mucho en los precios no tienen que ser muy altos, creo que tenemos un precio bastante módico para que puedan acceder” (6,30 -7)

**Análisis:** Visiblemente el establecimiento ofrece precios cómodos pero una de las ventajas que tiene el restaurante es la ubicación.

**13. ¿Alguna vez ha recibido quejas de los clientes por mala atención del personal que labora en el restaurante?**

**Respuesta:**” si de la mejor manera pero siempre hay que dar razón al cliente ya que hay que saber manejar de manera adecuada por ejemplo cuando a un cliente no le gusto el plato que se sirvió no se le cobra o se le hace el cambio por otro plato”. (0,53 -1,26)

**Análisis:** Una gran desventaja para el restaurante es que los clientes realicen quejas ya sea por mala atención, pedidos a domicilio en donde la competencia satisfaga todas las necesidades que el cliente requiere.

**14. ¿Qué herramienta o medio de comunicación cree que es el más conveniente para dar a conocer este restaurante?**

**Respuesta:** “Yo creo que a nosotros nos ha funcionado más por medio de lo que son especialistas en hoteles y restaurante esta la página que se llama BOOKI también por medio de la radio, televisión para dar a conocer a sus clientes. (7,01 -7,50)

**Análisis:** El propietario al utilizar esta herramienta BOOKI como medio de comunicación y publicidad de su establecimiento se presentaría un gran desconocimiento ya que no muchas personas lo conocen y además no todas las personas tienen acceso a internet, una de las maneras claras para llegar al restaurante es por los medios como la televisión, radio.

**15. ¿De contar la entidad con un manual Administrativo- Financiero usted estaría dispuesto a difundirlo por escrito para que todos tengan un claro conocimiento de las actividades que van a realizar?**

**Respuesta:”** Yo creo que si sería importante ya que por medio de esto mejoraríamos es por eso que nosotros para esto tenemos a una persona especializada y capacitada que nos esta ayudado mucho”. (8,00 -8,28)

**Análisis:** El propietario esta consiente y tiene la necesidad de contar con este manual Administrativo- Financiero ya que le permitirá desarrollar las actividades de mejor manera y esto conllevará al crecimiento de este establecimiento y en si a la satisfacción del cliente.

## 1.7. DIAGNÓSTICO FODA

**Cuadro N° 4 FODA**

<b>FACTORES INTERNOS</b>	<b>FACTORES EXTERNOS</b>
<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<b>F1.-</b> Miembros conocen sus funciones y responsabilidades asignadas por el gerente.	<b>O1.-</b> Ubicación geográfica beneficiosa para el restaurante.
<b>F2.-</b> Adecuada señalización.	<b>O2.-</b> Servicio diferente y novedoso.
<b>F3.-</b> Implementos de seguridad necesarios.	<b>O3.-</b> Desarrollo turístico de la ciudad de Tulcán.
<b>F4.-</b> Calidad y precios cómodos de los platos.	<b>O4.-</b> Convenios externos para capacitación.
<b>F5.-</b> Poseen infraestructura propia.	<b>O5.-</b> Aumento de ventas por visita de turistas.
<b>F6.-</b> Variedad de platos orientales	
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>D1.-</b> Falta de uniformes y presentación de los empleados.	<b>A1.-</b> Presencia de nuevos competidores.
<b>D2.-</b> El restaurante no cuenta con un plan estratégico.	<b>A2.-</b> Incremento de impuestos, respecto a la variación de los precios en los productos.
<b>D3.-</b> Falta de comunicación con el personal.	<b>A3.-</b> Competencia con más línea de productos.
<b>D4.-</b> No otorgan incentivos.	<b>A4.-</b> Políticas ambientales.



---

**D5.-** Falta de capacitaciones.

**A5.-** Políticas de seguridad.

**D6.-**Inexistencia de una atención ágil y oportuna al cliente.

**D7.-**Inadecuado ambiente de trabajo.

**D8.-**Desconocimiento de medidas de seguridad.

**D9.-**Falta de un manual de procedimientos.

**D10.-**Horario de atención inadecuado.

**D11.-**El establecimiento se encuentra desaseado.

---

**Fuente:** Encuesta, entrevista y observación directa, Mayo 2016.

**Elaboración:** La investigadora.

### 1.7.1. CRUCES ESTRATÉGICOS

**Cuadro N° 5 Cruces Estratégicos**

	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<b>FORTALEZAS</b>	<p><b>F.A:</b> La amplia experiencia que tiene el restaurante en el mercado le ayudará a contrarrestar los efectos de sus competidores.</p> <p>Ya que al contar con un personal que tenga muy en claro las funciones esto ayudará y permitirá brindar un servicio diferente y novedoso a los clientes que acuden al restaurante.</p> <p>El restaurante al poseer una señalización adecuada que en caso de presentarse un siniestro los clientes estarían al tanto por dónde direccionarse y llegar al punto de encuentro que el restaurante tiene establecido.</p> <p>La calidad y el sabor de los platos exclusividad que el restaurante ofrece a sus clientes permite mantener la fidelidad de los mismos y por ende disminuir la competencia de otros restaurantes.</p> <p>Pero el Gobierno al implementar nuevos impuestos en especial a las bebidas azucaradas las ventas de estos productos bajarían.</p> <p>El restaurante al poseer de un Reglamento Interno de Trabajo, que permite normar las relaciones entre el propietario y trabajadores, si no se cumple con los sueldos, horarios y tiempo de trabajo establecido en el contrato, pero al no cumplir con las normas de seguridad esto ocasionaría multas y sanciones al establecimiento.</p> <p>El contar con infraestructura novedosa en donde se encuentren insignias llamativas, el cliente frecuentaría el establecimiento, lo que permite al restaurante tener un buen nivel de ventas, pero hay que considerar la implementación de nuevos impuestos que afectan directamente a precios de productos existentes en el mercado por ende pueden afectar la rentabilidad del negocio.</p>	<p><b>F.O.: Usar fortalezas para aprovechar las oportunidades</b></p> <p>Los trabajadores al tener conocimiento de sus funciones y responsabilidades podrán trabajar más ágilmente lo que al tener el restaurante una buena ubicación geográfica le permitirá expandirse en el mercado llegando así a más clientes.</p> <p>La preferencia de los clientes por elegir un buen restaurante en donde brinden los mejores servicios y que cada plato oriental sea realizado con calidad, utilizando normas de limpieza, además los precios accesibles de los platos harán posible el aprovechamiento en el mercado.</p> <p>El hecho de ofertar productos de calidad, significa que el establecimiento puede ser visitado por diferentes personas tanto nacionales como extranjeras ayudaría a que la ciudad y por ende el establecimiento se beneficien.</p>
<b>DEBILIDADES</b>	<p><b>D.A: Reducir una debilidad para contrarrestar una amenaza</b></p> <p>La falta de comunicación con el personal que labora en el restaurante hará que los empleados no se sientan motivados al realizar su trabajo y esto sería aprovechado por sus competidores, por lo que implementarían estrategias para tratar de sacar a estos empleados del restaurante y llevarlos hacia los competidores. Pero si el gerente les prestaría más atención en donde la comunicación sea lo primordial, en donde no haya sobrecargo en las responsabilidades y funciones encomendadas.</p> <p>Al ofrecer capacitaciones continuas ayudarán a que el personal mejore de manera eficiente el desempeño en donde logrará incrementar el nivel de productividad y por ende mejoraría el autoestima de los empleados, se concluiría en que las capacitaciones no vendrían hacer una gasto más para el negocio sino más bien un incentivo para mejoramiento continuo.</p>	<p><b>D.O: Superar debilidades para aprovechar oportunidades</b></p> <p>El personal al no poseer incentivos ni económicos o en relación al conocimiento por medio de capacitaciones concernientes en atención al cliente, el personal se sentirá desmotivado por lo que oscilan que no es primordial los clientes, sino más bien el ganar su sueldo, lo que ocasionaría poco interés del crecimiento del restaurante a pesar de que su ubicación geográfica sea la más conveniente para muchos de los clientes y estos preferirían adquirir productos o servicios en otros establecimientos (competidores).</p> <p>El gerente al no realizar convenios en relación a capacitaciones para el personal, las cuales les permitirá conocer la manera más adecuada de prestar atención a los clientes, los empleados no podrían determinar cuáles pueden ser las falencias, por lo que es preciso empezar a invertir en ellos, brindando capacitaciones en los aspectos que tengan mayor dificultad en desenvolverse, para lograr la eficiencia que se pretende para seguir creciendo.</p>

Elaboración: La Autora

## **1.8. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO**

Una vez terminada la investigación de campo que se realizó en el restaurante “Palacio Imperial” de la ciudad de Tulcán, y con la ayuda de los instrumentos y técnicas de investigación, además del análisis realizado por medio de la matriz FODA, se visualizó con mayor seguridad cuál es el problema diagnóstico que está afectando actualmente al restaurante en su normal funcionamiento.

Se pudieron detectar algunas deficiencias que procedemos a citar: los clientes encuestado mencionaron la falta de capacitación al personal conlleva a que los empleados no presten una buena atención al cliente; además la presentación de los empleados no es la adecuada, el establecimiento no se encuentra adecuadamente aseado lo que se determina que no utilizan medidas de higiene. La falta de comunicación entre gerente y empleados es escasa, esto determina que los empleados no conocen con claridad cómo se encuentre formado el negocio, en cuanto a organigrama estructural, plan estratégico, misión, visión y conjuntamente de no tener claro sus responsabilidades y funciones, por lo que se ocasiona un ambiente de trabajo no tan satisfactorio esto conlleva a que exista disputas entre empleados que prestan sus servicios en la misma área de trabajo. Además el restaurante no se encuentra organizado de la mejor manera en todas sus áreas, con manuales que normalicen la gestión administrativa y financiera esto ocasiona que los clientes que asisten al restaurante se incomoden por demora en los servicios y ocasiona insatisfacción del cliente. La falta de estrategias en información, publicidad y promoción le ha dado ventajas a la competencia por lo que han aprovechado de esto, por lo general los turistas se informan mediante medios de comunicación que son más frecuentes y conocidos determinando una baja de nuevos clientes hacia el establecimiento. Asimismo el personal que labora en el restaurante mencionaron que la falta de incentivos predominan que los mismos no trabajen de la mejor manera con agilidad y rapidez en la entrega de cada pedido, tanto en el restaurante como a domicilio lo que ocasionaría que los clientes no visiten el lugar por más cercano que se encuentre a sus domicilios o lugar de trabajo. Por lo antes mencionado se vuelve imprescindible que se elabore un “Manual Administrativo-Financiero para el Restaurante Palacio Imperial de la Ciudad de Tulcán Provincia del Carchi”, el mismo que ayudará en el buen desarrollo del establecimiento.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. La empresa

Según (ZAPATA, Pedro 2011): Es todo ente económico cuyo esfuerzo se orienta a ofrecer a los clientes bienes y/o servicios que, al ser vendidos, producirán una renta que beneficia al empresario, al Estado y a la sociedad. (pág. 5)

La empresa es una organización que realiza diferentes actividades tanto industriales, comerciales y de servicios para satisfacer necesidades sociales.

##### 2.1.1. Clasificación de las empresas

Según (ZAPATA, Pedro 2011): La clasificación de las empresas se realiza bajo los siguientes criterios:

**Según su naturaleza**

**Empresas industriales:** Transforman materias primas en nuevos productos.

**Comerciales:** Compra y venta de productos.

**Servicios:** Generación y ventas de productos intangibles.

**Agropecuarias:** Explotan productos agrícolas y pecuarios

**Mineras:** Explotan los recursos del suelo.

### Según el sector o la procedencia del capital

**Publicas:** El capital pertenece al sector público.

**Privadas:** El capital pertenece al sector privado

**Mixtas:** El capital es público y privado.

### Según la integración del capital o número de socios

**Unipersonales:** El capital es el aporte de una sola persona.

**Sociedades:** Aporte de capital por personas jurídicas o naturales.

- Sociedad de personas
- Sociedad de capital

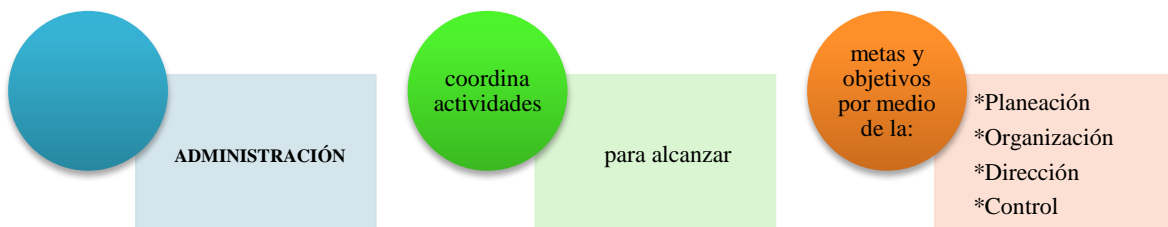
**Fuente:** Zapata Pedro

**Elaborado por:** La Autora

## 2.2. Administración

“Administración es el proceso de planear, organizar, liderar y controlar el trabajo de los miembros de la organización y de utilizar todos sus recursos disponibles para alcanzar los objetivos organizacionales que han sido definidos”. (CHIAVENATO, Idalberto 2014 pág. 8)

La Administración es la ciencia social y técnica que se ocupa de los procesos de planificación, organización, dirección y control de todos los recursos de la organización con el fin de obtener beneficio puede ser económico o social.



**Fuente:** Chiavenato Idalberto.

**Elaborado por:** La Autora.

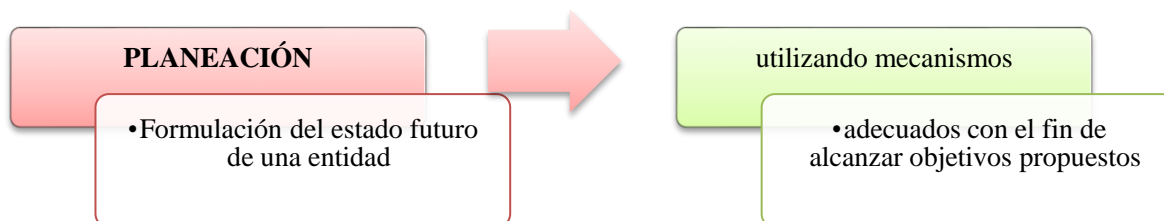
### 2.2.1. Las funciones de la administración son:

Según (FINCOWSKY E. & KRIEGER M, 2011) manifiestan que las funciones son:

Planear	Organizar	Dirigir	Controlar
---------	-----------	---------	-----------

**a.- Planear:** Según (FINCOWSKY E. & KRIEGER M, 2011) define que: Es el proceso sistemático y estructurado que permite emplear la inteligencia de la organización en la búsqueda de respuestas vitales para su diseño, estructura, dirección, y control, tomando en consideración la dinámica del cambio social tanto en el entorno actual como en un escenario futuro.

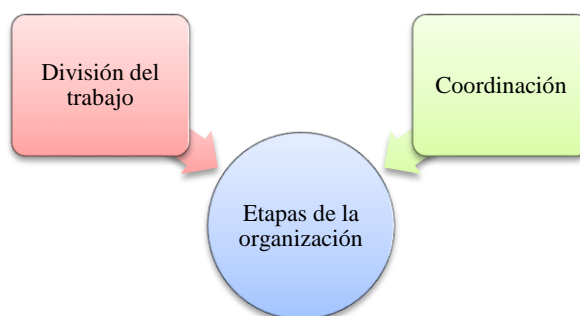
El primer elemento del proceso administrativo es la planeación ya que sobre el cuál se basan las demás funciones, esto se convierte en la herramienta principal en la cual se definen los objetivos para poder cumplir en un lapso de tiempo.



**Fuente:** Fincowsky & Krieger M.

**Elaborado por:** La Autora.

**b.- Organizar.-** Según (FINCOWSKY E. & KRIEGER M, 2011) define que: Es el proceso que parte de la especialización y división del trabajo para agrupar y asignar funciones a unidades específicas, interrelacionadas por líneas de mando, comunicación y jerarquía, con el fin de contribuir al logro de los objetivos compartidos por un grupo de personas.(Pág.3-4)



**Fuente:** Fincowsky & Krieger M.

**Elaborado por:** La Autora.

**c.- Dirigir.-** (FINCOWSKY E. & KRIEGER M, 2011) manifiesta que: Es el proceso de guiar y proveer el soporte necesario a las personas para que contribuyan con efectividad al logro de las metas de la organización. (Pág.3-4).



**Fuente:** Fincowsky & Krieger M.

**Elaborado por:** La Autora.

**d.- Controlar.-** (FINCOWSKY E. & KRIEGER M, 2011) define que: Es el proceso que utiliza una persona, un grupo o una organización para regular sus acciones y hacerlas congruentes con las expectativas definidas en los planes, en las metas y en los estándares de desempeño. (Pág.3-4).



**Fuente:** Fincowsky & Krieger M.

**Elaborado por:** La Autora.

## 2.3. Planificación estratégica

Según (ANZOLA, Sérvulo, 2010) define que: Se conoce como la planificación estratégica a la interpretación de planes teniendo en cuenta a la competencia: es una planeación interpretativa de lo que se tiene que planear y hacer en toda la empresa o en una parte significativa de ella, por eso se asocia a largo plazo y debe ser planeada, dirigida y controlada por el dueño de la empresa. (pág. 52)

La empresa debe tener muy en claro hacia dónde quiere llegar es decir definir la misión y los objetivos considerando las amenazas de sus competidores que pueden presentarse a largo plazo.

### 2.3.1. Definición de Misión

Según (NAUMOV, Sergio 2011) indica que:

Es caminar una ruta ya definida, con un inicio y un final identificados. Lo que nos resta es diseñar como transitaremos sobre ese camino. Es la estrategia que cada área que integra a la empresa diseñara para contribuir al logro de los sueños, pero expresados en grandes cómo, que los hará responsables de sus esfuerzos por lograrlo y les dará la claridad de lo que se espera de ellos y de la empresa misma en un mediano plazo. (pág. 4)

La empresa al definir una misión tiene en claro cuál es el objetivo central o la razón de ser o existir ya que los encargados de definirla son los directivos conjuntamente con la participación de todos sus integrantes.



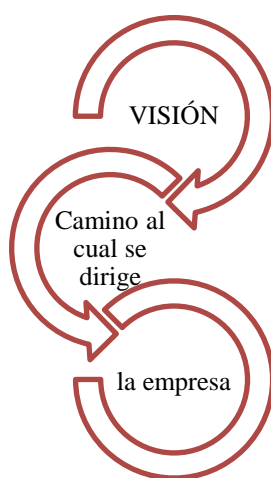
**Fuente:** NAUMOV, Sergio 2011

**Elaborado por:** La Autora.



### 2.3.2. Definición de Visión

Según (NAUMOV, Sergio 2011) manifiesta que: Es llevar a la realidad los sueños que tenemos y que son tan poderosos que debemos concretarlos en algo objetivo. Es vernos en el futuro con un sueño que hemos logrado alcanzar a través de las acciones ejercidas. Es un sueño que nace de nuestra vocación de ser y de concretar algo en nuestra vida personal y profesional, y que dedicaremos el resto de ella a llevarlo a cabo, ya que estamos convencidos de que es parte de nuestra existencia y, por lo tanto, el cumplimiento de este sueño hará que trascendamos en el tiempo y en el espacio. (pág. 4).



**Fuente:** NAUMOV, Sergio 2011

**Elaborado por:** La Autora.

### 2.3. Políticas de la empresa

(NAUMOV, Sergio 2011) indica que: Son las normas de acción formales y escritas, basadas en las normas, las reglas y los valores que la empresa ha establecido, y que son útiles para facilitar la toma de decisiones, normar criterios y guardar las relaciones armoniosas entre el personal que labora en la organización y el entorno en que se encuentra. (pág. 357)

Estas políticas además de ser implantadas por el gerente son planes o guías que ayudan a la toma de decisiones en la organización.

### 2.4. Contabilidad

(BRAVO, Mercedes 2013) define que: Es la ciencia, el arte y la técnica que permite el análisis, clasificación, registro, control e interpretación de las transacciones que se realizan en una

empresa con el objeto de conocer su situación económica y financiera al término de un ejercicio económico o periódico contable.

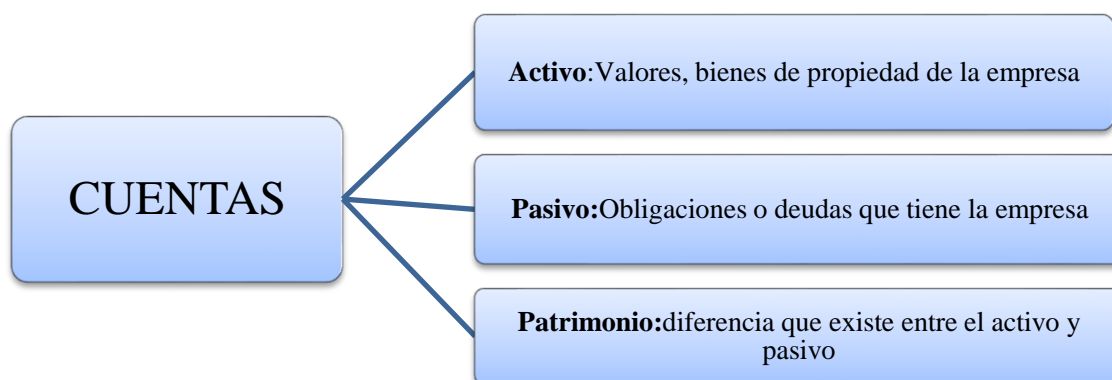
La contabilidad es una parte importante en el desarrollo económico de la organización ya que es la técnica que permite el análisis, clasificación, registro, control e interpretación de las transacciones que se realizan en una empresa u organización.

**2.4.1. Activo:** (BRAVO, Mercedes 2013) indica que: “Son todos los valores, bienes y derechos de propiedad de la empresa. Un activo es un recurso controlado por la entidad como resultado de sucesos pasados, del que la entidad espera obtener en el futuro, beneficios económicos.” (Pág.1-5)

**2.4.2. Pasivo:** (BRAVO, Mercedes 2013) manifiesta que: Son todas las obligaciones o deudas de la empresa con terceras personas o los derechos de terceras personas sobre la propiedad o activo de la empresa. Un pasivo es una obligación presente de la entidad, surgida raíz de sucesos pasados, al vencimiento de la cual, espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos. (Pág.1-5)

Son todas aquellas obligaciones que tienen la empresa u organización con terceros con la obligación de pago.

**2.4.3. Patrimonio:** (BRAVO, Mercedes 2013) define que: “Es el derecho del propietario o propietarios sobre el activo de la empresa. Es la parte residual de los activos de la entidad, una vez deducidos todos sus pasivos.” (Pág.1-5)



**Fuente:** BRAVO, Mercedes 2013

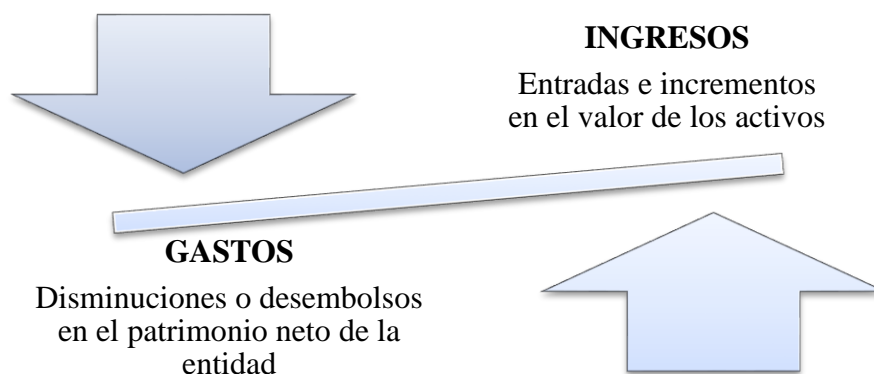
**Elaborado por:** La Autora.

#### 2.4.4. Ingresos

Según (ESCRIBANO M. & JIMÉNEZ A, 2014): El PGC los define como: Los incrementos en el patrimonio neto de la empresa durante el ejercicio, ya sea en forma de entradas o aumentos en el valor de los activos, o de disminuciones de los pasivos, siempre que no tengan su origen en aportaciones de los socios o propietarios, en cuyo caso no se califican de ingresos sino de fondos propios. (Pág. 83-86)

#### 2.4.5. Gastos

Según (ESCRIBANO M. & JIMÉNEZ A, 2014): En el marco conceptual del PGC se definen los gastos como: Decrementos en el patrimonio neto de la empresa durante el ejercicio, ya sea en forma de salidas o disminuciones en el valor de los activos, o de reconocimiento o aumento del valor de los pasivos, siempre que no tengan su origen en distribuciones, monetarias, o no, a los socios o propietarios, en su condición de tales. (Pág. 83-86)



**Fuente:** ESCRIBANO M. & JIMÉNEZ A, 2014

**Elaborado por:** La Autora.

#### 2.4.6. Cuenta contable

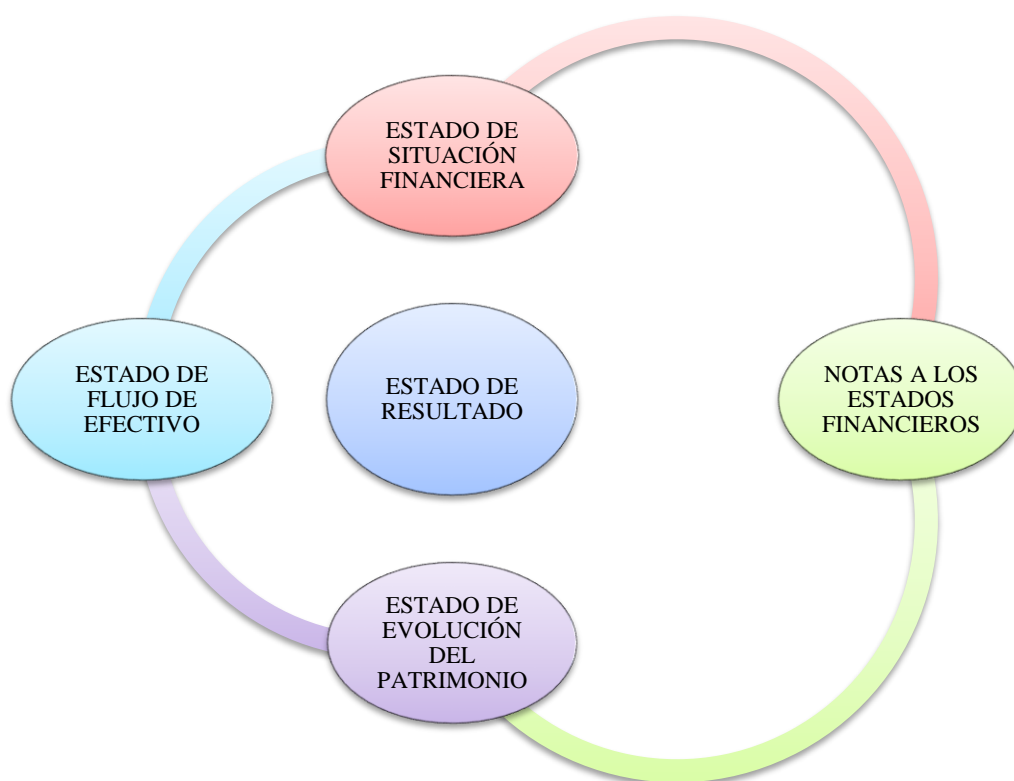
(ZAPATA, Pedro 2011) define que: Cuenta es el nombre o denominación objetiva usada en contabilidad para registrar, clasificar y resumir en forma ordenada los incrementos y disminuciones de naturaleza similar (originados en las transacciones comerciales) que corresponden a los diferentes rubros integrados del Activo, Pasivo, el Patrimonio las Rentas, los Costos y los Gastos. (pág. 24)

Se entiende por cuenta a la disminución o aumento en transacciones comerciales de manera ordenada.

## 2.5. Estados Financieros Básicos

(OCHOA G. & SALDIVAR R, 2012) manifiestan que: Los estados financieros básicos son el producto final del sistema de contabilidad y están preparados con base al marco conceptual, las NIF particulares y al juicio profesional. Estos estados contienen información financiera y cada uno constituye un reporte especializado de ciertos aspectos de la empresa. (pág. 94)

Los estados financieros son documentos que reflejan la situación económica de la empresa u organización, además permiten a los dueños a tomar decisiones financieras que serán de utilidad para el mejoramiento de la misma.



**Fuente:** OCHOA G. & SALDIVAR R, 2012

**Elaborado por:** La Autora.

Los Estados Financieros, sirven para la toma de decisiones sobre inversión y crédito, formular juicios sobre la administración de recursos, el aprovechamiento de los mismos y verificar el potencial de la entidad.

### **2.5.1. Estado de Resultados**

(OCHOA G. & SALDIVAR R, 2012) manifiestan que: “Muestra los ingresos, costos y gastos, así como la utilidad o pérdida neta como resultado de las operaciones de una entidad durante un periodo determinado”. (pág. 94)

### **2.5.2. Estado de Variaciones en el Capital Contable**

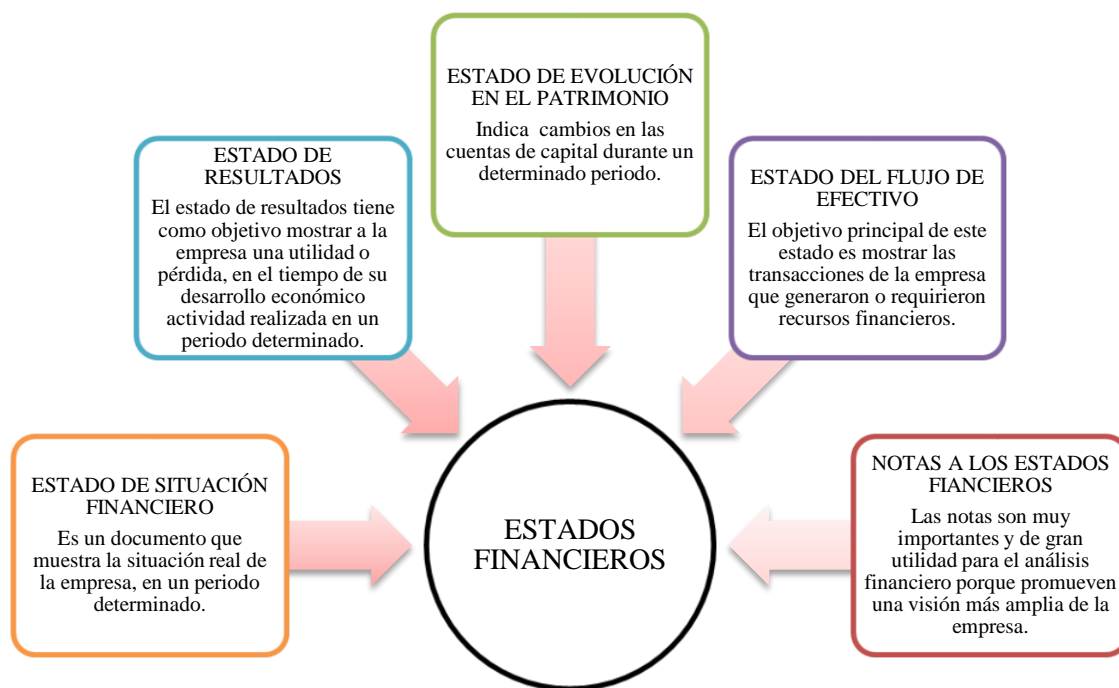
(OCHOA G. & SALDIVAR R, 2012) manifiestan que: Muestra un análisis de los cambios en las cuentas de capital, es decir, los cambios en la inversión de los propietarios durante un determinado periodo. Es importante señalar que una empresa vale por lo que es capaz de hacer y no por el valor total de sus activos. (pág. 94).

### **2.6.3. Estado de Flujo de Efectivo**

(OCHOA G. & SALDIVAR R, 2012) manifiestan que: La importancia de este estado financiero radica en dar a conocer el origen de los flujos de efectivo generados y el destino de efectivo usado, listando las fuentes de recursos y sus aplicaciones. Este estado se prepara con base en el capital neto de trabajo o el efectivo. (pág. 94)

### **2.6.4. Notas a los Estados Financieros**

(OCHOA G. & SALDIVAR R, 2012) manifiestan que: Con el objeto de complementar los estados financieros básicos se preparan las notas a los estados financieros, las cuales son parte integrante de los mismos. Son aclaraciones respecto de algunas de las cuentas presentadas en el cuerpo de estos reportes, o contienen información que no puede cuantificarse pero que es de importancia para el lector de los estados financieros. (pág. 94)



**Fuente:** OCHOA G. & SALDIVAR R, 2012

**Elaborado por:** La Autora

### 2.7.1. Análisis vertical

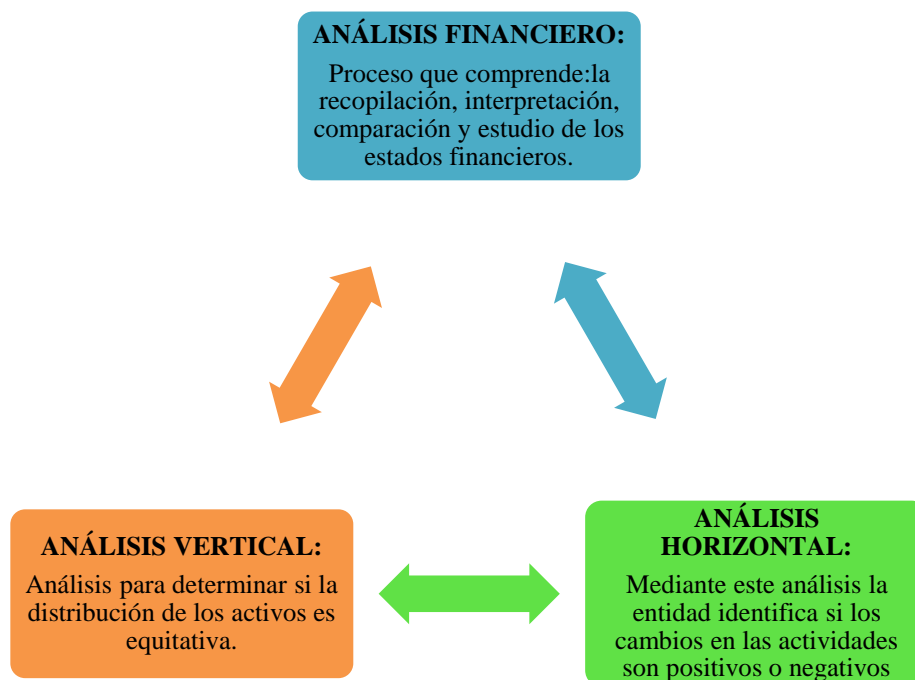
(BRAVO, Mercedes, 2011) define que: se refiere al estudio de los estados financieros a determinada fecha o periodo sin relacionarlos o compararlos con otros. El análisis vertical tiene la característica y estático y únicamente permite la obtención de índices financieros por la comparación porcentual de las cuentas respecto de subgrupos, grupos y sectores financieros. (pág292)

Este análisis sirve para recabar información de estados que se realizaron en una sola fecha o periodo de tiempo.

### 2.7.2. Análisis comparativo u horizontal

(BRAVO, Mercedes, 2011) define que: Se basa en la comparación entre dos o más estados financieros. El análisis horizontal tiene la característica de dinámico y permite la obtención de índices, porcentajes más objetivos y confiables. Es un análisis dinámico porque se ocupa del cambio o movimiento de cada cuenta de un periodo a otro. (pág293).

Es un procedimiento que consiste en comparar estados financieros semejantes en dos más periodos consecutivos y mediante el cual se informa si los resultados económicos de una empresa son positivos o negativos.



**Fuente:** BRAVO, Mercedes, 2011

**Elaborado por:** La Autora

### 2.8.1. Normas Internacionales de Contabilidad (NIC)

Las NIC, son un conjunto de normas que integran la información que deben presentarse en los estados financieros y la forma en que debe aparecer. Estas normas son producto de grandes estudios y esfuerzos de diferentes entidades educativas, financieras y profesionales del área contable a nivel mundial, para estandarizar la información financiera presentada en los estados financieros.

Según (ZAPATA, Pedro ,2011) indica que estas normas son:

- 1) NIC1 Presentación de estados financieros. Vigencia 01-01-2005
- 2) NIC 2 Inventarios (existencias). Vigencia 01-01-2005
- 3) NIC 7 Estado de flujo de efectivo. Vigencia 01-01-1994
- 4) NIC 8 Políticas contables, cambios en estimaciones contables y errores. Vigencia 01-01-1994. Revisión 01-01-2005
- 5) NIC 10 Hechos posteriores a la fecha del balance. Vigencia 01-01-2005
- 6) NIC 11 Contratos de construcción. Vigencia 01-01-1995
- 7) NIC 12 Impuestos sobre las ganancias. Vigencia 01-01-1998. Revisión 01-01-2001

- 8) NIC 16 Propiedad, planta y equipo (material inmovilización). Vigencia 01-01-2005
- 9) NIC 17 Arrendamientos. Vigencia 01-01-2005
- 10) NIC 18 Ingresos. Vigencia 01-01-1995.
- 11) NIC 19 Retribución a los empleados. Vigencia 01-01-1999. Revisiones 01-01-1999 y 31-05-2002.
- 12) NIC 20 Contabilización de las subvenciones del Gobierno e información a revelar sobre las ayudas gubernamentales. Vigencia 01-01-1984
- 13) NIC 21 Efecto de las variaciones en los tipos de cambio de la moneda extranjera. Vigencia 01-01-2005.
- 14) NIC 23 Costos por intereses. Vigencia 01-01-1995.
- 15) NIC 24 Información a revelar sobre partes vinculadas. Vigencia 01-01-2005
- 16) NIC 26 Contabilización de información financiera sobre planes de prestaciones por retiro. Vigencia 01-01-1998
- 17) NIC 27 Estados financieros consolidados y contabilización de inversiones en subsidiarias. Vigencia 01-01-2005
- 18) NIC 28 Contabilización de inversiones en empresas asociadas. Vigencia 01-01-2005
- 19) NIC 29 Información financiera en economías hiperinflacionarias. Vigencia 01-01-2005
- 20) NIC 31 Información financiera de los intereses en negocios conjuntos. Vigencia 01-01-2005
- 21) NIC 32 Instrumentos financieros: información a revelar. Vigencia 01-01-2005
- 22) NIC 33 Beneficios por acción. Vigencia 01-01-2005
- 23) NIC 34 Información financiera de fecha intermedia. Vigencia 01-01-1999
- 24) NIC 36 Deterioro del valor de los activos. Vigencia 01-01-2004
- 25) NIC 37 Provisiones, activos y pasivos contingentes. Vigencia 01-01-1999
- 26) NIC 38 Activos intangibles (material inmovilizado). Vigencia 01-01-2004
- 27) NIC 39 Instrumentos financieros: Reconocimiento y valoración. Vigencia 01-01-2005
- 28) NIC 40 Propiedades de inversión. Vigencia 01-01-2005
- 29) NIC 41 Agricultura. Vigencia 01-01-2003. (pág.17-21)

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** La investigadora



### 2.8.2. Estándares (Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF))

Según (MANTILLA, Samuel, 2013) indica que las NIIF son las siguientes:

- NIIF 1 Adopción por primera vez de los estándares (normas) internacionales de información financiera.
- NIIF 2 Pago basado en acciones.
- NIIF 3 Combinaciones de negocios.
- NIIF 4 Contratos de seguros
- NIIF 5 Activos no- corrientes tenidos para la venta y operaciones descontinuadas.
- NIIF 6 Exploración y evaluación de recursos minerales
- NIIF 7 Instrumentos financieros: revelaciones
- NIIF 8 Segmentos de operación
- NIIF 9 Instrumentos financieros
- NIIF 10 Estados financieros consolidados
- NIIF 11 Acuerdos conjuntos
- NIIF 12 Revelación de los intereses en otras entidades
- NIIF 13 Medición del valor razonable. (pág. 36)

La aplicación de las NIIF en las empresas es con el fin de obtener comparabilidad y confiabilidad, en el desarrollo de la actividad contable que suponen.

Las NIIF, son las siglas de Norma Internacional de Información Financiera sirven para conocer la situación financiera de una empresa, el rendimiento y el flujo de efectivo de la misma. Sí, de información financiera y no contable. En finanzas lo más valioso es evaluar la capacidad de un recurso para generar flujos de efectivo a la empresa.

La situación financiera de un establecimiento permite a los empresarios contar con información de cuáles recursos tienen capacidad de generar efectivo (llamados activos) y qué obligaciones harán necesario gastar ese efectivo (pasivos). Así que los activos dejan de ser las propiedades de la empresa y se convierten en los recursos que sí son capaces de cancelar un pasivo.

## **2.9. Organización**

Según (FINCOWSKY E, KRIEGER M, 2011) definen que: Una organización es una unidad coordinada que consta de al menos dos personas que trabajan para lograr una meta o un conjunto de metas comunes.

Todas las organizaciones son entidades sociales coordinadas, que operan de manera deliberada para alcanzar metas específicas tarea imposible de realizar por individuos que actuaran solos a través de una estructura determinada. La diferencia estriba en los objetivos que persigue cada organización, y en el hecho de que unas ofrecen productos mientras otras brindan servicios, e incluso algunas ponen ambos a disposición de los consumidores. Por otro lado, el elemento clave de cada organización no es su instalación, maquinaria o equipo, sino su gente. (pág.5)

La organización significa un conjunto organizado y estructurado de los individuos en dentro de una empresa que consiste en agrupar las funciones, responsabilidades y jerarquías para establecer las relaciones entre las personas cumpliendo un objetivo.

## **2.10. Reclutamiento**

Según (FINCOWSKY E, KRIEGER M, 2011) definen que: El reclutamiento sea tal vez la actividad mediante la cual se reúne a un grupo de candidatos que desean incorporarse a una organización y entre quienes se puede elegir a los más idóneos .Por otra parte, la selección ocurre cuando una organización aplica uno o más métodos con el fin de evaluar a los individuos y decidir sobre la posibilidad de integrarlos a ella, concretamente para realizar determinadas tareas. (Pág.82-83).

El proceso de reclutamiento se inicia con la búsqueda de candidatos los cuales desean incorporarse a una organización y termina cuando se recibe las solicitudes de empleo el director de la empresa se encargara de elegir al candidato más idóneo.

## **2.11. Capacitación y desarrollo**

Según (FINCOWSKY E, KRIEGER M, 2011) indica que: El termino capacitación, es preciso hacer alusión a la necesidad que tiene la organización de reconocer fallas o carencias de que pudieran adolecer sus empleados, y de aquellas actitudes y/o conocimientos que deben ser modificados o mejorados para aumentar la productividad y el rendimiento. En términos

generales, capacitar tiene que ver con otorgar a los trabajadores conocimientos más profundos para el correcto desempeño de tareas específicas; fomentar el trabajo en equipo ; ofrecer espacios de reflexión acerca de los aspectos que modificaría cada uno en la forma de realizar su trabajo o de relacionarse con sus pares superiores, etcétera. (Pág.89)



**Fuente:** FINCOWSKY E, KRIEGER M, 2011

**Elaborado por:** La Autora

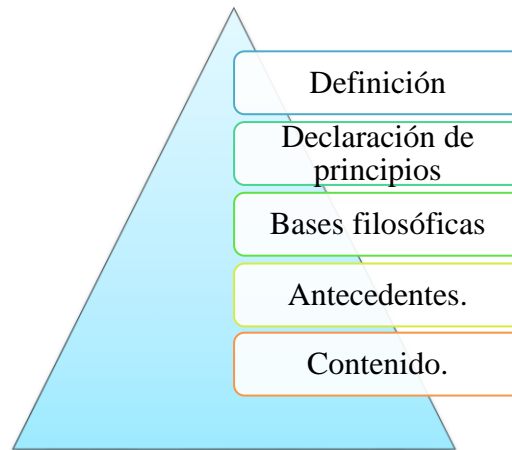
## 2.12. Código de ética

Según (FINCOWSKY E, KRIEGER M, 2011) definen que: “Es la declaración formal de los valores de una organización en relación con aspectos éticos y sociales”. (pág. 178)

### 2.12.1. Importancia de los códigos de ética

(FINCOWSKY E, KRIEGER M, 2011) definen que: A efecto de proporcionar una guía formal a su personal, la organización puede enunciar políticas claras que definen la conducta ética y la que no lo es. En términos prácticos, los códigos de ética definen los principios que se espera que el personal respete cuando actúa en nombre de la organización.

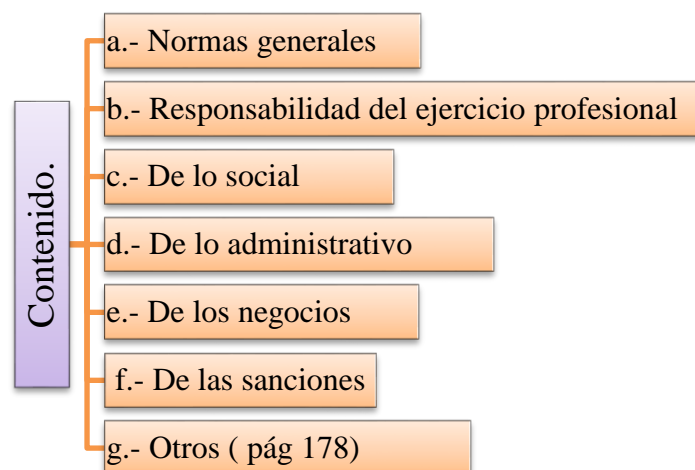
La estructura estándar de los códigos de ética suelen apearse a los siguientes contenidos:



**Fuente:** FINCOWSKY E, KRIEGER M, 2011

**Elaborado por:** La Autora

Un código de ética implica que las personas que laboran en una empresa u organización respeten los principios en cuando actúa en nombre de la misma.



**Fuente:** FINCOWSKY E, KRIEGER M, 2011

**Elaborado por:** La Autora.

### 2.13. Control interno

Según (BLANCO, Yanel, 2012) define que: Control interno es un proceso efectuado por la junta directiva de una entidad, gerencia y otro personal, diseñado para proveer seguridad razonable respecto del logro de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.(pág. 194)

El Control Interno es un procedimiento que va más allá de los procesos contables con el fin de garantizar con exactitud un control adecuado de los recursos materiales y económicos es el logro de los objetivos planteados de la empresa.

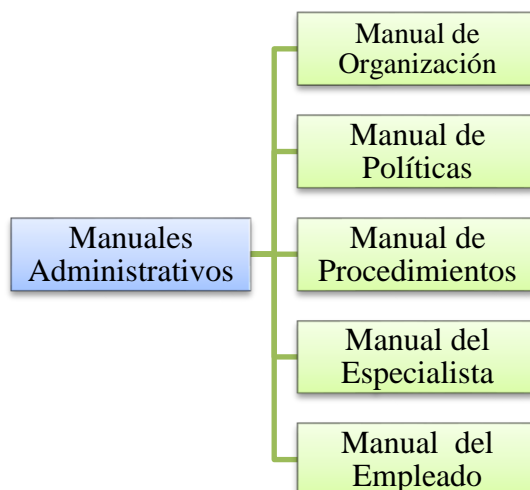
## 2.14. Manuales

Según (ISAZA, Alejandro, 2012) dice que: “Son documentos donde compilamos las fichas técnicas de instrucciones de trabajo, que estandarizan cada una de las actividades de un proceso; en un sistema se deben implantar, de procesos, de procedimientos, de funciones, de evaluación de control interno/calidad, de indicadores.” (pág. 159)

Los manuales son procedimientos que ayudan a establecer debidamente un método estándar para ejecutar dicho trabajo enmendado.

### 2.14.1. Manuales Administrativos

Según (FINCOWSKY, Franklin, 2014) definen que: Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, etc.) como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas.(pág.194,196)

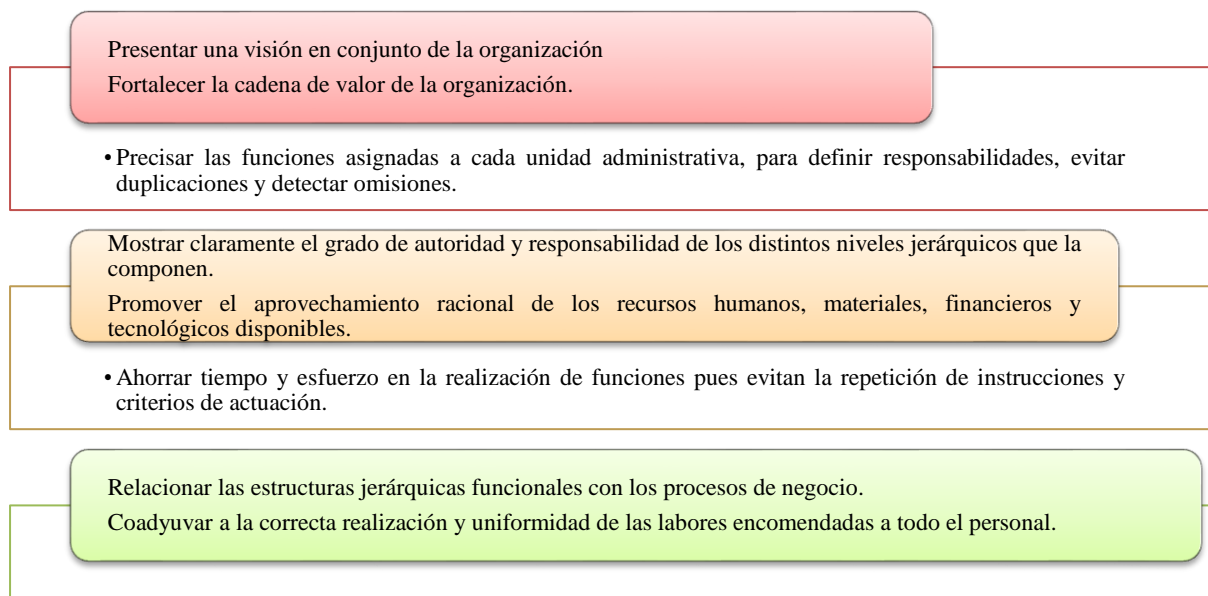


**Fuente:** FINCOWSKY E, KRIEGER M, 2011

**Elaborado por:** La Autora.

Una manual administrativo es una herramienta de comunicación entre el personal y la empresa, manteniendo al tanto de lo que se desea alcanzar y la manera con la cual se va a lograr mejorar la eficiencia de la empresa.

### 2.14.2. Objetivos



**Fuente:** FINCOWSKY E, KRIEGER M, 2011

**Elaborado por:** La Autora.

De los diferentes objetivos se puede determinar que estos conllevan a la obtención de metas de la empresa de manera eficiente.

### 2.14.3 Clasificación básica de los manuales

Según (FINCOWSKY, Franklin, 2014) nos da a conocer los siguientes (pág. 194,196):



**Fuente:** FINCOWSKY E, KRIEGER M, 2011

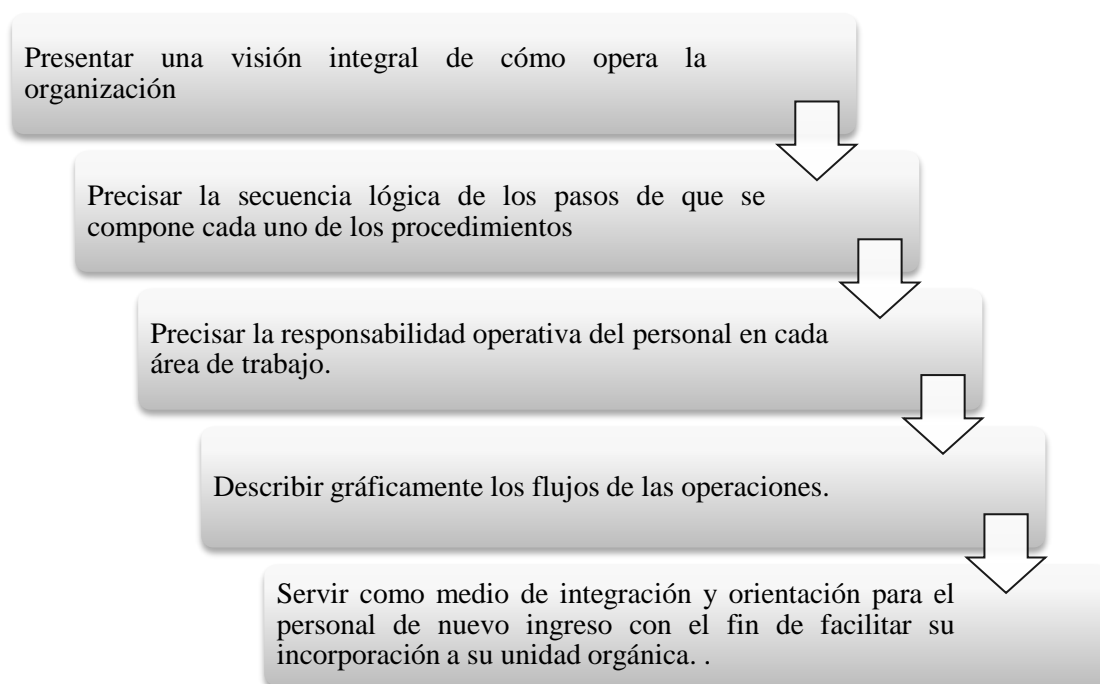
**Elaborado por:** La Autora.

## 2.15. Manual de Procedimientos

Según (CARDONA, William, 2012, define: “es un documento institucional que actúa como instructivo de las políticas administrativas, normas y prácticas que gobiernan el ámbito operativo, con las características y ámbito de trabajo de cada uno de los funcionarios, empleados y colaboradores de una empresa.” (pág. 356)

### 2.15.1. Objetivos del Manual de Procedimientos

Según (Rodríguez Joaquín, 2012) (pág. 100-101) indica que los objetivos son:



**Fuente:** Rodríguez Joaquín, 2012

**Elaborado por:** La Autora.

## 2.16. Organigrama vertical

Según (ISAZA, Alejandro, 2012) dice que: Se utiliza para empresas pequeñas y empresa de servicios, tiene muchos niveles jerárquicos, mucha burocratización, no se trabaja en equipo, las decisiones se toman en el nivel superior, ésta demoradas y además tergiversada por todos los niveles que debe subir y bajar la información. (pág. 172-175).

## 2.17. Organigrama horizontal

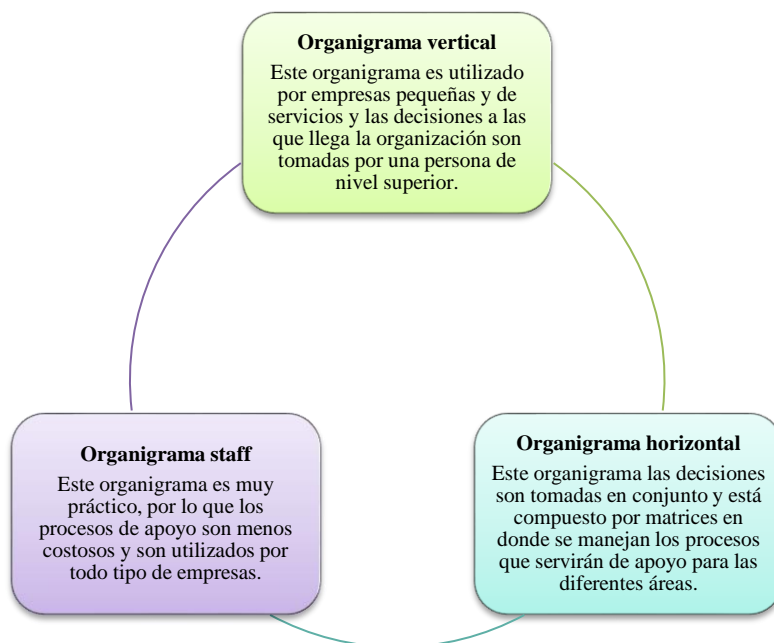
Se utiliza para empresas grandes, se trabaja en equipo y por consiguiente se toman las decisiones en equipo, está compuesta por matrices donde se manejan todos los procesos prioritarios y de apoyo del área en torno al producto y/o servicio que se ofrece en esa matriz, solo tiene dos niveles por eso se les llama achatada, también se llama horizontal. (Pág.172-175).

## 2.18. Organigrama staff

Es la que se usa para todo tipo de empresas, registra las áreas y/o procesos prioritarios dentro de matrices ejecutadas por la misma compañía y las áreas y/o procesos de apoyo los contrata



por outsourcing o staff con empresas especializadas en la prestación de cada servicio, lo que hace la ejecución de los procesos de apoyo menos costosos además de una mejor gestión. (pág. 172-175).



**Fuente:** ISAZA, Alejandro, 2012

**Elaborado por:** La Autora.

## 2.19. Diagramación

Según (FINCOWSKY, Franklin, 2014) indica que: “Diagramar es representar gráficamente hechos, situaciones, movimientos, relaciones o fenómeno todo tipo por medio de símbolos que clarifican la interrelación entre diferentes factores y/o unidades administrativas, así como la relación causa- efecto que prevalece entre ellos.” (pág. 235).

Un diagrama debe ser elaborado de manera concreta y sencilla para evitar cualquier interrogación, de tal forma que el proceso se encuentre en forma clara.

### 2.19.1. Clasificación de los diagramas de flujo

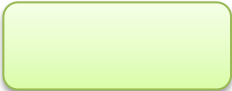


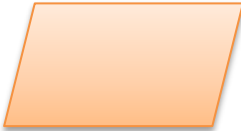
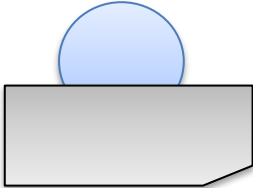
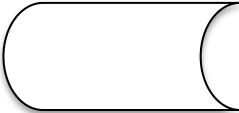
Por su amplia utilización y debido a todas las adaptaciones a que son sometidos para satisfacer las necesidades particulares de cada trabajo, los diagramas de flujo presentan muchas variantes, en diversas formas y con diferentes títulos. (pág. 239)

Para efecto de estudio los diagramas pueden clasificarse en los grupos siguientes:

- Que indican sucesión de hechos
- Con escala de tiempo
- Que indican movimiento
- Por su presentación
- Por su formato
- Por su propósito

### 2.19.2. Símbolos usados en los diagramas de flujo

**Tabla Nro. 28** Simbología

SÍMBOLOS	SIGNIFICADO
	Expresa Inicio o Fin de un Programa
	Expresa operación algebraica o de asignación.
	Expresa condiciones y asociaciones alternativas de decisión lógica.
	Entrada / salida: Representa cualquier tipo de fuente de entrada y salida.
	Conector dentro de la página. Representa resultado mediante un reporte impreso
	Almacenamiento en línea Disco Magnético.

**Figura 7.1** Símbolos de la norma ASME para elaborar diagramas de flujo.

**Fuente:** FINCOWSKY, Franklin, 2014  
**Elaborado por:** La Autora.

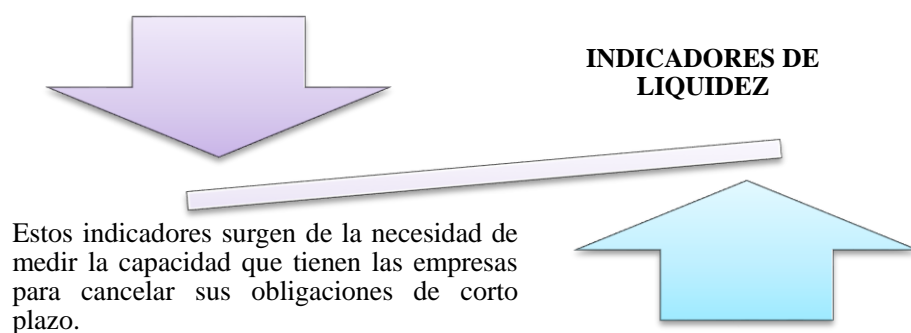
## 2.20. Indicadores

### 2.20.1. Indicadores financieros

Según (ORTIZ, H, 2011) indica que : Los indicadores financieros le permiten a la empresa evaluar su situación financiera, dándole a través de sus resultados la oportunidad de aprovechar de mejor manera sus recursos financieros, tal como lo menciona Las razones o indicadores financieros constituyen la forma más común del análisis financiero. El análisis por razones o indicadores señala los puntos fuertes y débiles de un negocio e indica probabilidades y tendencias. (pág.177)

Entre los indicadores financieros más utilizados son los siguientes:

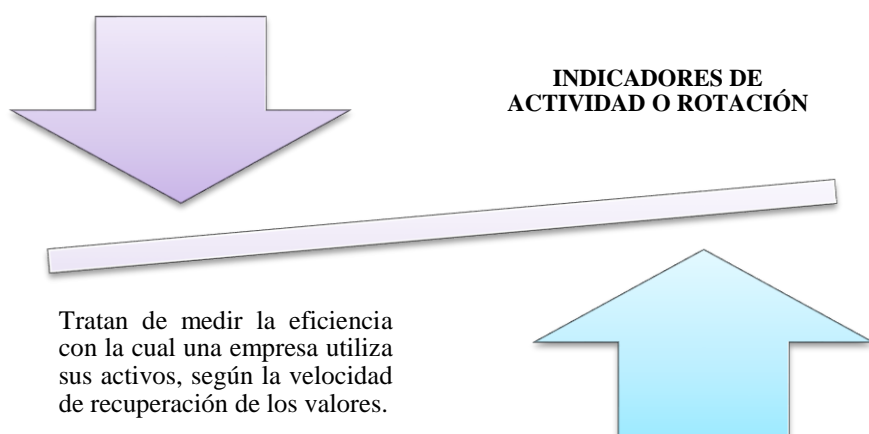
- **Indicador de liquidez**



**Fuente:** ORTIZ, H, 2011

**Elaborado por:** La Autora.

- **Indicadores de actividad o de rotación**

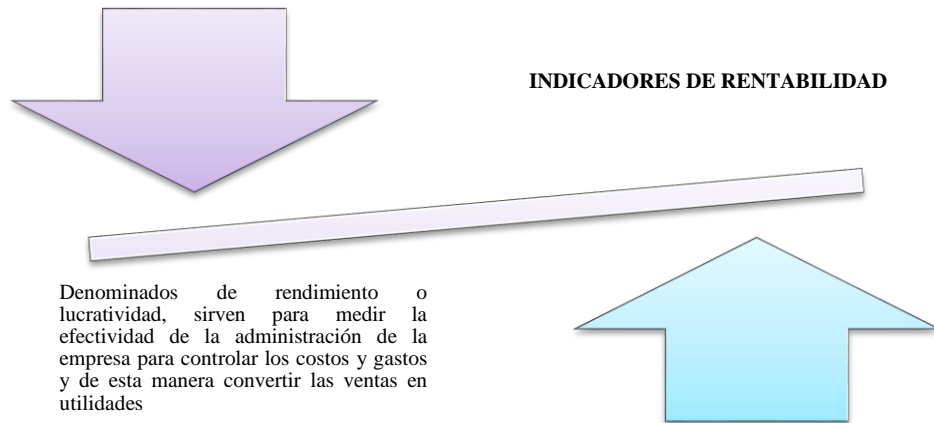


**Fuente:** ORTIZ, H, 2011

**Elaborado por:** La Autora

En otras palabras toda empresa debe lograr tener mayor rentabilidad invirtiendo lo menos posible, lo cual se lo puede controlar a través de la realización de cálculos periódicos de rotación de sus activos.

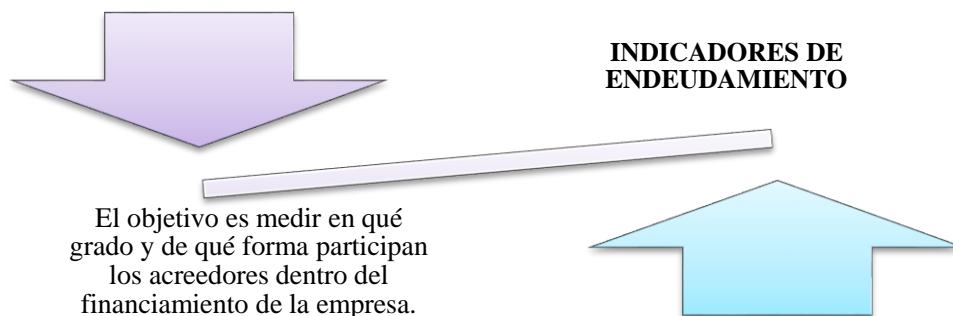
- **Indicadores de rentabilidad**



**Fuente:** ORTIZ, H, 2011

**Elaborado por:** La Autora

- **Indicadores de endeudamiento:**

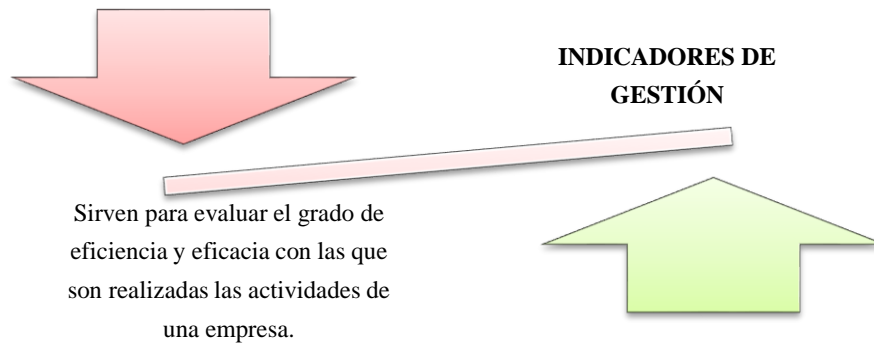


**Fuente:** ORTIZ, H, 2011

**Elaborado por:** La Autora

### 2.20.2. Indicadores de gestión

Según (PÉREZ, 2014) menciona que: Un indicador de gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso. (pág. 1)



**Fuente:** PÉREZ, 2014  
**Elaborado por:** La Autora

### 2.21. Restaurante

Según (LUJAN, R, 2014) indica que: Son aquellos establecimientos cuya función principal es servir alimentos y bebidas en una zona “sala o comedor” para ser consumidos en ese mismo lugar y a cambio de un precio de un precio cerrado por una comida o cena, lo que se conoce con el nombre de carta. (pág. 4).

## **CAPÍTULO III**

### **3. PROPUESTA DEL PROYECTO**

#### **3.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA**

MANUAL ADMINISTRATIVO- FINANCIERO PARA EL RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”, EN LA CIUDAD DE TULCÁN PROVINCIA DEL CARCHI”

#### **3.2. INTRODUCCIÓN**

Un manual de procedimientos administrativos y financieros es fundamental en una entidad, ya que la misma ayuda en la coordinación de las actividades de forma sistémica y organizada, conjuntamente permite evaluar el nivel de eficiencia y eficacia en los diferentes procesos y fortalecer el sistema de control interno por medio del cual se podrá evitar posibles fraudes, pérdidas de tiempo y futuros errores.

El presente manual trata de precisar las funciones del personal a desarrollar en el Restaurante “Palacio Imperial”, para mejorar el desempeño del personal y evitar duplicidad de funciones, detectar descuidos y establecer responsabilidades como también proporcionará información confiable, comprensible y oportuna, para tomar decisiones.

Los beneficiarios de este manual de acuerdo a la estructura organizacional del negocio son el propietario, el nivel operativo que comprende a los trabajadores; y como favorecidos indirectos se tendrá a los clientes del lugar debido a que tendrán una excelente atención, y el cobro justo en los precios de cada plato.

Finalmente los resultados de esta investigación permiten, mejorar eficientemente la gestión administrativa y financiera del Restaurante “Palacio Imperial”.

#### **3.3. OBJETIVOS:**

##### **3.3.1. GENERAL:**

- Desarrollar un manual administrativo- financiero para el restaurante “Palacio Imperial”, que le permita mejorar el manejo de sus recursos.

### **3.3.2. ESPECÍFICOS:**

- Diseñar la misión y visión del restaurante.
- Diseñar principios y valores para el restaurante
- Diseñar el organigrama estructural del restaurante.
- Establecer las funciones del personal administrativo.
- Definir los procedimientos del área administrativa y financiera del restaurante.
- Implantar indicadores que permitan evaluar la gestión administrativa y financiera.

### **3.4. BASE FILOSÓFICA DE LA EMPRESA**

#### **3.4.1. MISIÓN**

Ser un restaurante del Centro de la ciudad de Tulcán, que oferta productos de calidad, con responsabilidad social, en un ambiente limpio y agradable, a precios justos encaminado a una alta productividad contando con personal capacitado en atención y a la completa satisfacción de nuestros clientes.

#### **3.4.2 VISIÓN**

Para el 2021 ser una empresa dispuesta a brindar el mejor servicio ofreciendo una gran variedad de platos de alta calidad, llegando a posesionarse en el mercado competitivo como el mejor restaurante en la zona céntrica, mejorando siempre nuestra imagen demostrando honestidad para generar confianza, logrará ser un negocio dedicado a la satisfacción plena de los clientes.

### **3.5. POLÍTICAS ESTRATÉGICAS**

Las políticas institucionales requieren de la planificación; ésta es un insumo para la determinación de las metas e indicadores que forman parte del restaurante.

Entre las políticas estratégicas que va a implementar el restaurante Palacio Imperial son las siguientes:

### **3.5.1. Política de Calidad de servicio**

Para poder obtener calidad en los servicios ofrecidos el personal del restaurante realiza la labor con eficiencia y esmero para mantener una imagen positiva ante los consumidores y la sociedad en general a base de brindar la excelencia, en cuanto a la calidad del producto, determinado por la conjunción del olor, color, aroma, textura por consiguiente se conseguirá la fidelidad de los clientes, la satisfacción de éstos con respecto al servicio recibido es un elemento clave a la hora de que estos asistan al establecimiento.

El restaurante al implementar servicios de calidad en donde su estructura e infraestructura cumpla con altos niveles de fácil acceso al servicio, esto creará confianza en los clientes.

Una parte muy importante es la cordialidad y amabilidad en consecuencia implica un conjunto de comportamientos, aptitudes y condiciones que deben reunir los empleados, son características positivas en el servicio y la atención ofrecidas sobre todos aquellos que están en contacto directo con los clientes y que el servicio concluido sea excelente.

### **3.5.2. Políticas de Recursos Humanos**

Para mejorar el servicio hacia los clientes dependerá de investigar que los trabajadores sean competentes, y que se encuentren constantemente motivados, además de ser adecuadamente remunerados y protegidos, se desempeñen de manera eficiente en los servicios, en el restaurante así como en el momento que se les requiere por parte de un jefe superior.

### **3.5.3. Políticas de convocatoria, selección y contratación de personal**

El jefe inmediato se encargará de elaborar perfiles de trabajo acordes al funcionamiento del restaurante, considerando estándares de calidad y procedimientos de evaluación psicológica y técnica otorgando igualdad de oportunidades para el ingreso de los aspirantes y generando verdaderas alternativas que permitan al Gerente elegir al mejor candidato.

### **3.5.4. Políticas de inducción y orientación**

Una manera de facilitar la integración y orientación del trabajador que recién ingresa a laborar en el restaurante, es por medio de la comunicación en donde le permita la incorporación al ambiente laboral y conocimiento de la institución esto contribuirá a la motivación, en sentido de pertenencia, y al logro posterior de niveles satisfactorios de eficiencia, comprometiéndolos en el cumplimiento de la misión y visión institucionales.



### **3.5.5. Políticas de asistencia y permanencia**

Al propiciar prácticas encaminadas a la obtención del orden y disciplina institucional, permitirá que se conviertan en productividad y eficiencia para el establecimiento, además el reconocimiento de la asistencia laboral de cada trabajador se verá reflejada en el orden y en el cumplimiento a todas aquellas actividades encomendadas respetando los derechos y obligaciones de los trabajadores en el ejercicio de sus actividades, así como para determinar las responsabilidades en materia de asistencia y puntualidad de cada trabajador.

### **3.5.6. Políticas de capacitación**

La implementación de procesos de capacitación en relaciones humanas para fortalecer la cordialidad de los empleados, por consiguiente el gerente deberá al menos realizar convenios de capacitaciones dos veces por año en donde abarquen temas relacionados a la excelente atención del cliente.

El jefe inmediato se encargará de impulsar y coordinar esfuerzos que conlleven a la relación entre cliente y empleado, al mismo tiempo mejorar en el comportamiento de los empleados implantando una cultura organizacional moderna, acorde a los desafíos de calidad, eficiencia y eficacia que hoy enfrenta el mercado.

### **3.5.7. Políticas de salud laboral y prevención de riesgos**

El tener implementado medidas de seguridad, permite contar con personal informado sobre sus derechos y deberes en la prevención de riesgos de salud en su entorno laboral.

La política de prevención de riesgos exige que en el desarrollo de las actividades en el restaurante, el personal tenga presente la protección de la integridad física, mental y social, esto se logrará por medio de la Supervisión de la Normativa Legal vigente sobre el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo.

### **3.5.8. Política de Comunicaciones**

La comunicación interna está orientada a la construcción de sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los y las trabajadoras del restaurante que garanticen la interacción y la construcción de visiones y objetivos comunes.

Conjuntamente para tener una buena comunicación externa se realizará a través de canales de comunicación para dar a conocer las políticas institucionales, misión, visión propias del restaurante.

### 3.6. PRINCIPIOS Y VALORES

El restaurante “PALACIO IMPERIAL” al establecer valores y principios institucionales, en donde el personal que labora tenga una buena relación de trabajo que les permita desarrollarse de manera rápida y tranquila en un ambiente de respeto hacia los mismos trabajadores como a la institución entre estos se encuentran los siguientes:

#### 3.6.1. PRINCIPIOS

**Servicio:** El cliente es siempre lo más importante para el restaurante y su objetivo principal es conseguir la satisfacción y fidelidad de los mismos ya que de ellos depende el éxito.

**Calidad:** La calidad con que se prepara los productos, se verifica a lo largo de las fases de producción y selección de productos, desde sus ingredientes hasta la preparación de los alimentos, para que de esta manera el plato requerido por el cliente sea el mejor en presentación y sabor.

**Limpieza:** El restaurante, conserva la limpieza e higiene de sus instalaciones e infraestructura para que el cliente se sienta en un ambiente agradable.

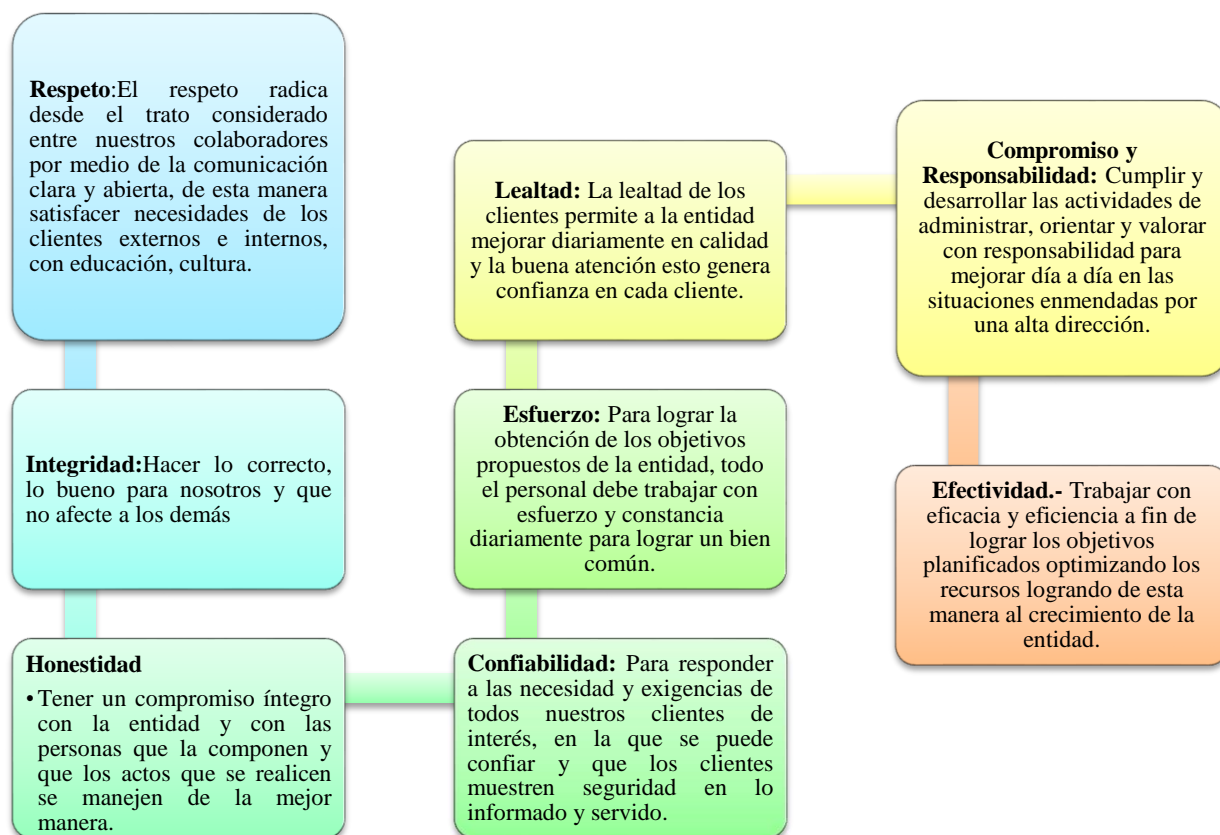
**Compromiso con el cliente.-** La parte importante en el establecimiento, está orientada hacia la satisfacción del cliente, necesidades y expectativas, ofreciéndole servicios de excelente calidad y manteniendo fidelidad de cada persona con el precio justo de cada plato.

**Trabajo en equipo.-** Ayudar de manera coordinada en el desarrollo de las diferentes actividades que realiza el restaurante empezando desde el nivel directivo hacia todo el personal a fin de lograr objetivos de la misma.

**Fuente:** Investigación de campo.

**Elaborado por:** La investigadora.

### 3.6.2. VALORES



**Fuente:** Investigación de campo.

**Elaborado por:** La investigadora.

### 3.7. REGLAMENTO INTERNO

Es un instrumento normativo que considera aspectos de orden legal, ético, profesional y los relacionados con la ejecución del trabajo. Este está basado principalmente en el Código de Trabajo. (Ver anexo Nro. 4)

### 3.8. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

Para poder determinar la estructura orgánica- funcional del Restaurante Palacio Imperial se ha establecido siglas las cuales ayudan a diferenciar los diferentes niveles en donde predomina el nivel ejecutivo en este se encuentra la Gerencia, el nivel de apoyo en este se encuentra la contabilidad, y el nivel operativo en este se encuentran el servicio de cajera(o), el servicio de

jefe de cocina, el servicio de los ayudantes de cocina, el servicio de chef y el servicio de los meseros(as).

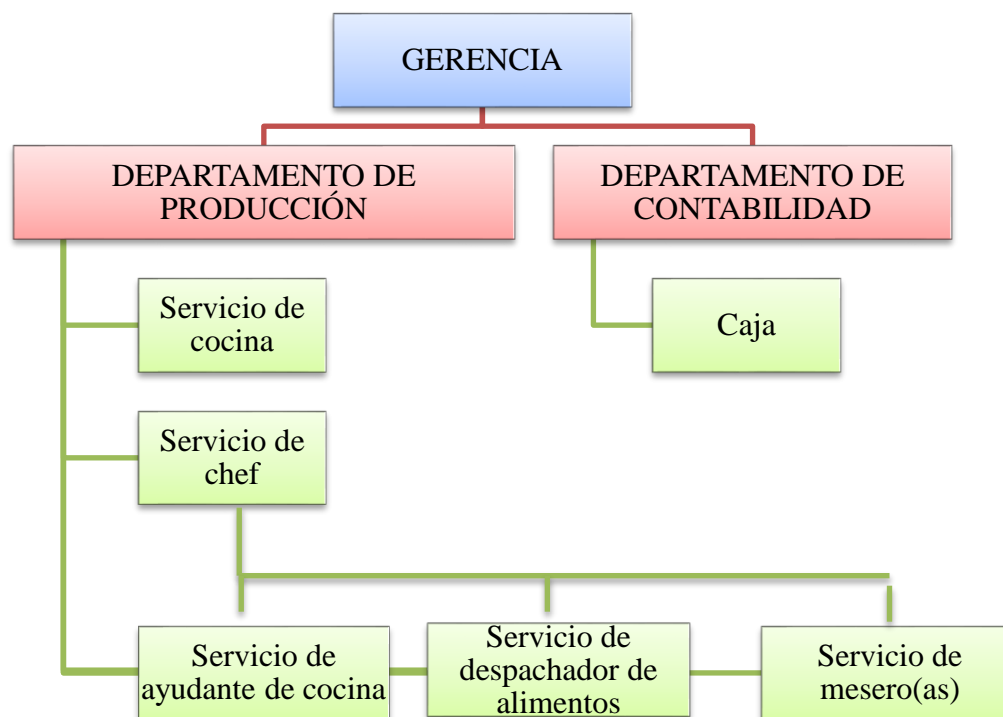
**Cuadro N° 6** Estructura orgánica del Restaurante “PALACIO IMPERIAL”

DESCRIPCIÓN	SIGLAS
<b>Nivel ejecutivo:</b>	(NE)
Gerente	(GP)
<b>Nivel de apoyo:</b>	(NP)
Contabilidad	(CB)
<b>Nivel operativo:</b>	(NO)
Cajera	(CJ)
Jefe de cocina	(JC)
Ayudantes de cocina	(AC)
Chef	(CH)
Meseros	(MS)

**Fuente:** Investigación 2016

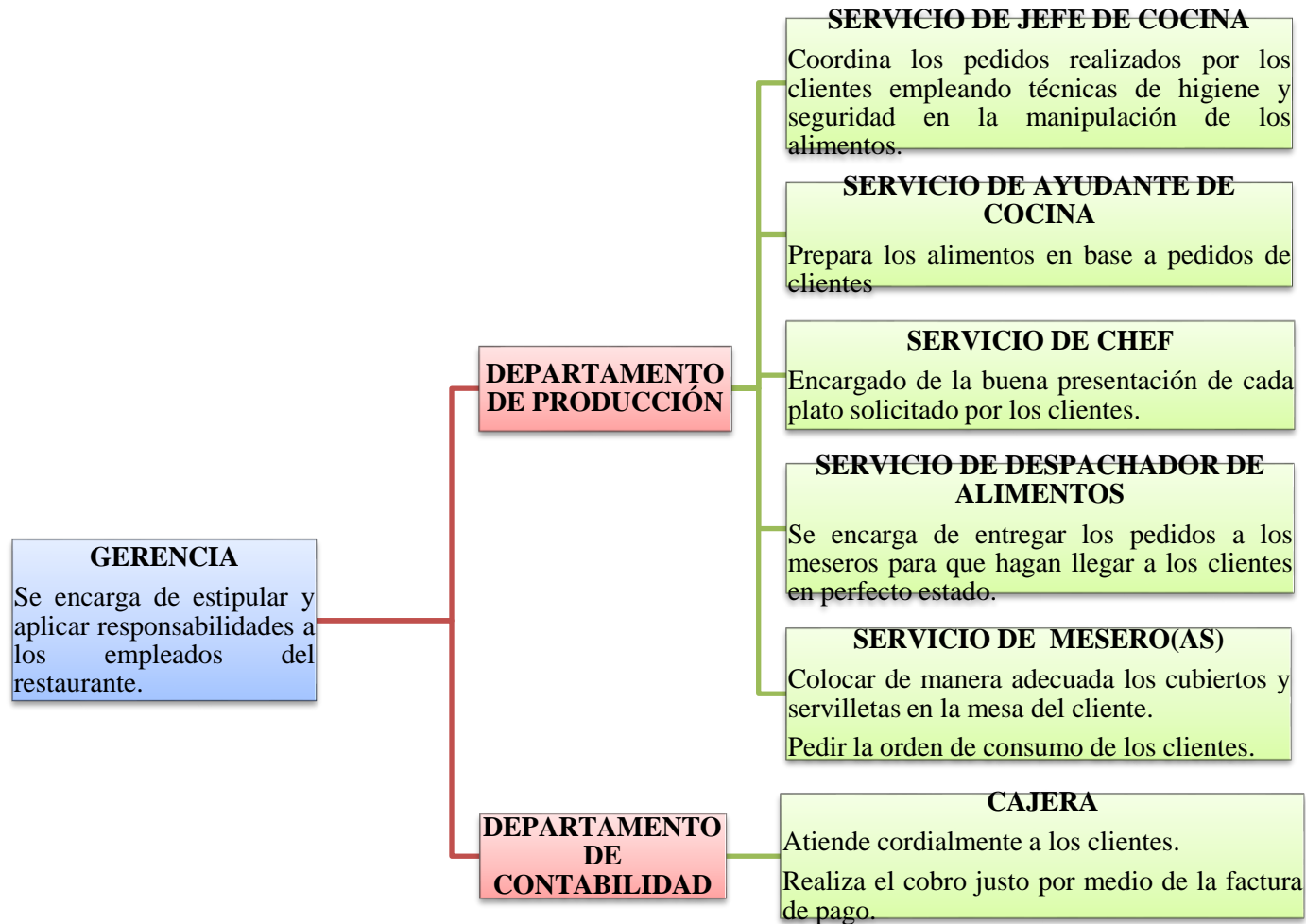
**Elaborado por:** La Investigadora.

### 3.9. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”



**Elaborado por:** La Investigadora.  
**Fuente:** Investigación 2016

### 3.10. ORGANIGRAMA FUNCIONAL DEL RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”



**Elaborado por:** La Investigadora.

**Fuente:** Investigación 2016


### 3.11. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”.

**Cargo: Gerente Propietario del Restaurante**

**Cuadro N° 7 Cargo del Gerente**


MANUAL DE FUNCIONES NIVEL EJECUTIVO(GP)		
<div></div>		
<b>NOMBRE DEL CARGO</b> <b>NIVEL</b> <b>JEFE INMEDIATO SUPERIOR</b> <b>SUPERVISA A</b>	Gerente-Propietario Directivo No Aplica Todas las áreas del restaurante	
<b>MISIÓN DEL PUESTO</b>		
Adquirir la rentabilidad de su negocio brindando un servicio de calidad que permita satisfacer las necesidades de los clientes, y así velar por la adecuada dirección y gestión del restaurante.		
<b>PERFIL</b>		
<b>NIVEL ACADÉMICO:</b> Título universitario en Administración de empresas <b>EXPERIENCIA:</b> Dos años de experiencia profesional en cargos similares <b>OTROS CONOCIMIENTOS:</b> Leyes tributarias, Código de trabajo, Relaciones Humanas, Negociación		
<b>FUNCIONES</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Aplicar las políticas y objetivos del restaurante.</li><li>➤ Resolver conflictos internos y externos, (proveedores-clientes).</li><li>➤ Asignar funciones y responsabilidades a los empleados del restaurante.</li><li>➤ Conservar una excelente comunicación con los empleados del restaurante.</li><li>➤ Analizar los informes financieros para toma de decisiones.</li><li>➤ Seleccionar al personal idóneo.</li><li>➤ Inspeccionar horarios del personal.</li><li>➤ Suministrar de información a los organismos de control, tales como pagos, impuestos, permisos de funcionamiento y estados financieros.</li><li>➤ Planificar, organizar, y dirigir las actividades relativas a su función.</li></ul>		
<b>COMPETENCIAS LABORALES</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Excelente comunicación</li><li>➤ Trabajo bajo presión</li><li>➤ Manejo de redes sociales.</li><li>➤ Análisis de indicadores financieros.</li><li>➤ Capacidad de liderazgo.</li><li>➤ Capacidad de conducir un equipo de trabajo</li><li>➤ Facilidad para interrelacionarse</li><li>➤ Toma de decisiones oportunas</li></ul>		
<b>Elaborado por:</b> La Autora	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

**Cargo: Contadora del Restaurante****Cuadro N° 8 Cargo de la Contadora**


<b>MANUAL DE FUNCIONES</b> <b>NIVEL DE APOYO ( CB)</b>		
		
<b>NOMBRE DEL CARGO</b> <b>NIVEL</b> <b>JEFE INMEDIATO SUPERIOR</b> <b>SUPERVISA A</b>	Contadora Directivo Gerente-Propietario Todas las áreas del restaurante	
<b>MISIÓN DEL PUESTO</b>		
Encargada de realizar los estados financieros pertinentes, sin maquillar la información verídica además de presentar la declaración de impuestos en el momento que los entes de control lo estipulen. Además, realizar el análisis financiero respectivo sobre los resultados de cada período conjuntamente con el gerente propietario.		
<b>PERFIL</b>		
<b>NIVEL ACADÉMICO:</b> Bachillerato en Contabilidad y Auditoría. Título universitario o haber cursado 3 años en Contabilidad <b>EXPERIENCIA:</b> Dos años de experiencia en cargos similares. <b>OTROS CONOCIMIENTOS:</b> Ley de régimen tributario interno, Normas y principios contables, Finanzas, NIIF'S vigentes.		
<b>FUNCIONES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Clasificar, registrar, analizar e interpretar la información financiera realizada en el plan de cuentas.</li> <li>➤ Preparación de reportes financieros para la toma de decisiones e informar a su jefe inmediato.</li> <li>➤ Preparar los estados financieros con el fin de tener una visión clara de la situación económica del restaurante.</li> <li>➤ Informar y asesorar al propietario mediante informes en asuntos relacionados con la situación económica de la entidad</li> <li>➤ Preparar y realizar las declaraciones de impuestos ante el Servicio de Rentas Internas.</li> <li>➤ Mantener pagos al día de nóminas a trabajadores del restaurante para evitar inconvenientes.</li> </ul>		
<b>COMPETENCIAS LABORALES:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Toma de decisiones oportunas</li> <li>➤ Capacidad de manejar estados financieros</li> <li>➤ Manejo de sistema contable</li> <li>➤ Responsable y colaborador.</li> </ul>		
<b>Elaborado por:</b> La Autora	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>



**Cargo: Cajera del Restaurante****Cuadro N° 9 Cargo de Cajera**

MANUAL DE FUNCIONES NIVEL DE OPERATIVO ( CJ)		
		
NOMBRE DEL CARGO NIVEL JEFE INMEDIATO SUPERIOR SUPERVISA A		Cajera Departamento Administrativo Gerente-Propietario Todas las áreas del restaurante
MISIÓN DEL PUESTO		
Ofrecer atención al cliente y velar por el dinero existente en caja con el fin de informar faltantes o robos de dinero.		
PERFIL		
NIVEL ACADÉMICO: Bachillerato en Contabilidad y Auditoría., Título universitario. EXPERIENCIA: Un año de experiencia en cargos similares. OTROS CONOCIMIENTOS: No aplica		
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Atender cordialmente a los clientes.</li><li>➤ Poseer de un buena presentación personal</li><li>➤ Cumplir y respetar el horario impuesto por su superior.</li><li>➤ Realizar facturas y coincidir con el valor de caja</li><li>➤ Entregar reportes e informar sobre las ventas y salidas de dinero a la contadora.</li><li>➤ Verificar si el valor cobrado de cada pedido es el correcto.</li><li>➤ Otorgar el dinero recaudado al final de las actividades realizadas.</li></ul>		
COMPETENCIAS LABORALES		
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Trabajo en equipo</li><li>➤ Amabilidad y agilidad de atender.</li></ul>		
Elaborado por: La Autora	Revisado por:	Autorizado por:


**Cargo: Jefe de cocina****Cuadro N° 10** Cargo del Jefe de Cocina

MANUAL DE FUNCIONES NIVEL DE OPERATIVO ( JC)		
		
<b>NOMBRE DEL CARGO</b> <b>NIVEL</b> <b>JEFE INMEDIATO SUPERIOR</b> <b>SUPERVISA A</b>	Jefe de cocina Departamento de Producción Gerente-Propietario Chef Cocinero/a Meseros	
<b>MISIÓN DEL PUESTO</b>		
Efectuar y dirigir la correcta preparación de los alimentos los mismos que se harán de acuerdo a las reglas de higiene y seguridad alimentaria.		
<b>PERFIL</b>		
<b>NIVEL ACADÉMICO:</b> Bachiller en Gastronomía, Título universitario de dos años en la carrera de Gastronomía <b>EXPERIENCIA:</b> Dos año de experiencia en cargos similares <b>OTROS CONOCIMIENTOS:</b> No aplica		
<b>FUNCIONES</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Emplear técnicas y normas de seguridad e higiene en la manipulación de los alimentos.</li><li>➤ Supervisar la calidad de los productos de cocción.</li><li>➤ Supervisar las fechas de vencimientos de materias primas.</li><li>➤ Distribuir todas las actividades y tareas que se lleven a cabo en la cocina.</li><li>➤ Coordinar los pedidos solicitados por el cliente conjuntamente con la cajera.</li><li>➤ Coordinar las tareas de los que ayudan en la cocina</li><li>➤ Tener comunicación con el jefe superior para conocer la variación de precios de los productos adquiridos.</li></ul>		
<b>COMPETENCIAS LABORALES</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Agilidad</li><li>➤ Trabajar en equipo</li><li>➤ Responsabilidad</li><li>➤ Discreción con recetas secretas.</li></ul>		
<b>Elaborado por:</b> La Autora	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

**Cargo: Ayudantes de cocina****Cuadro N° 11** Cargo de Ayudantes de cocina

MANUAL DE FUNCIONES NIVEL DE OPERATIVO ( AC)		
		
NOMBRE DEL CARGO NIVEL JEFE INMEDIATO SUPERIOR SUPERVISA A		Ayudantes de cocina Departamento de Producción Jefe de cocina No aplica
MISIÓN DEL PUESTO		
Preparar los productos de manera responsable respetando las normas de higiene requeridas por la dirección.		
PERFIL		
NIVEL ACADEMICO: Bachiller EXPERIENCIA: 6 meses en auxiliar de cocina OTROS CONOCIMIENTOS: No aplica		
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Emplear técnicas de aseo y manipulación de alimentos.</li><li>➤ Preparar los alimentos en base a pedidos de clientes.</li><li>➤ Mantener cárnicos y mariscos en cuartos de enfriamiento a una temperatura adecuada.</li><li>➤ Conservar las texturas, formas, sabor, color y conservación de los alimentos.</li><li>➤ Estar presto a disposiciones del jefe de cocina.</li><li>➤ Mantener limpio y ordenado su puesto de trabajo, y ayudar en el aseo general de la cocina.</li></ul>		
COMPETENCIAS LABORALES		
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Trabajar en equipo</li><li>➤ Responsabilidad</li><li>➤ Disciplina</li><li>➤ Discreción con recetas secretas.</li></ul>		
Elaborado por: La Autora	Revisado por:	Autorizado por:


**Cargo: Despachador de alimentos****Cuadro N° 12 Cargo de Despachador de alimentos**

MANUAL DE FUNCIONES NIVEL DE OPERATIVO ( DA)		
		
NOMBRE DEL CARGO NIVEL JEFE INMEDIATO SUPERIOR SUPERVISA A		Despachador de alimentos Departamento de Producción Jefe de cocina No aplica
MISIÓN DEL PUESTO		
Coordinar la presentación y decoración de los platos para verificar con los pedidos solicitados por el cliente.		
PERFIL		
NIVEL ACADÉMICO: Bachiller o Técnico en gastronomía. EXPERIENCIA: Experiencia de un año en cargos similares. OTROS CONOCIMIENTOS: No aplica		
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Receptar órdenes de la cajera.</li><li>➤ Mantener el aseo de la vajilla</li><li>➤ Encargado de la buena presentación de cada plato solicitado por los clientes.</li><li>➤ Despachar los pedidos solicitados por el cliente.</li><li>➤ Preparar bebidas o jugos que el cliente haya pedido.</li><li>➤ Mantener su puesto de trabajo aseado.</li><li>➤ Y se encuentra presto a cualquier otra actividad que el jefe inmediato le asigne.</li></ul>		
COMPETENCIAS LABORALES		
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Trabajar en equipo</li><li>➤ Relaciones interpersonales</li><li>➤ Conocimiento en manejo de utensilios.</li><li>➤ Agilidad</li></ul>		
Elaborado por: La Autora	Revisado por:	Autorizado por:

**Cargo: Chef****Cuadro N° 13 Cargo de Chef**

MANUAL DE FUNCIONES NIVEL DE OPERATIVO ( CH)		
NOMBRE DEL CARGO NIVEL JEFE INMEDIATO SUPERIOR SUPERVISA A		Chef Departamento de Producción Jefe de cocina Ayudantes de cocina Meseros
MISIÓN DEL PUESTO		
Se encarga de ejecutar los procesos de elaboración, preparación de platos especiales los mismos que se realizan de acuerdo a las normas de higiene requeridas por el jefe.		
PERFIL		
NIVEL ACADÉMICO: Título Chef de Cocina, gastronomía, Bachiller o Técnico en gastronomía		
EXPERIENCIA: Experiencia en cocina indispensable 2 a 3 años		
OTROS CONOCIMIENTOS: No aplica		
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Recepar órdenes de la cajera.</li><li>➤ Mantener el aseo de la vajilla</li><li>➤ Encargado de la buena presentación de cada plato solicitado por los clientes.</li><li>➤ Despachar los pedidos solicitados por el cliente.</li><li>➤ Preparar bebidas o jugos que el cliente haya pedido.</li><li>➤ Mantener su puesto de trabajo aseado.</li><li>➤ Encontrarse presto a cualquier otra actividad que el jefe inmediato le asigne.</li></ul>		
COMPETENCIAS LABORALES		
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Manejo de equipos de cocina.</li><li>➤ Organizar el trabajo en equipo.</li><li>➤ Responsabilidad</li></ul>		
Elaborado por: La Autora	Revisado por:	Autorizado por:

**Cargo: Meseros****Cuadro N° 14 Cargo de meseros**

MANUAL DE FUNCIONES NIVEL DE OPERATIVO ( MS)		
		
NOMBRE DEL CARGO NIVEL JEFE INMEDIATO SUPERIOR SUPERVISA A		Mesero Departamento de Producción Jefe de cocina No aplica
MISIÓN DEL PUESTO		
Tener una gran responsabilidad ya que es la persona encargado de recibir la orden del cliente y de prestarle un excelente servicio a tiempo.		
PERFIL		
NIVEL ACADÉMICO: Bachiller en cualquier especialidad. EXPERIENCIA: Experiencia de un año en cargo similar OTROS CONOCIMIENTOS: No aplica		
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Tener la presentación adecuada</li><li>➤ Ser disciplinado en el horario de trabajo</li><li>➤ Ser cortés con los clientes y los pedidos que requieren</li><li>➤ Mantener una buena comunicación de empleado a cliente.</li><li>➤ Colocar de manera adecuada los cubiertos y servilletas en la mesa del cliente.</li><li>➤ Pedir la orden de consumo de los clientes.</li><li>➤ Servir con eficiencia los alimentos y bebidas solicitados por el cliente.</li><li>➤ Limpiar las mesas después de ser utilizadas por los clientes.</li></ul>		
COMPETENCIAS LABORALES		
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Conocimiento de normas de etiqueta y protocolo.</li><li>➤ Colaborar con otros compañeros cuando estos lo necesiten</li><li>➤ Mantener buena de comunicación con los clientes.</li><li>➤ Relaciones interpersonales</li></ul>		
Elaborado por: La Autora	Revisado por:	Autorizado por:

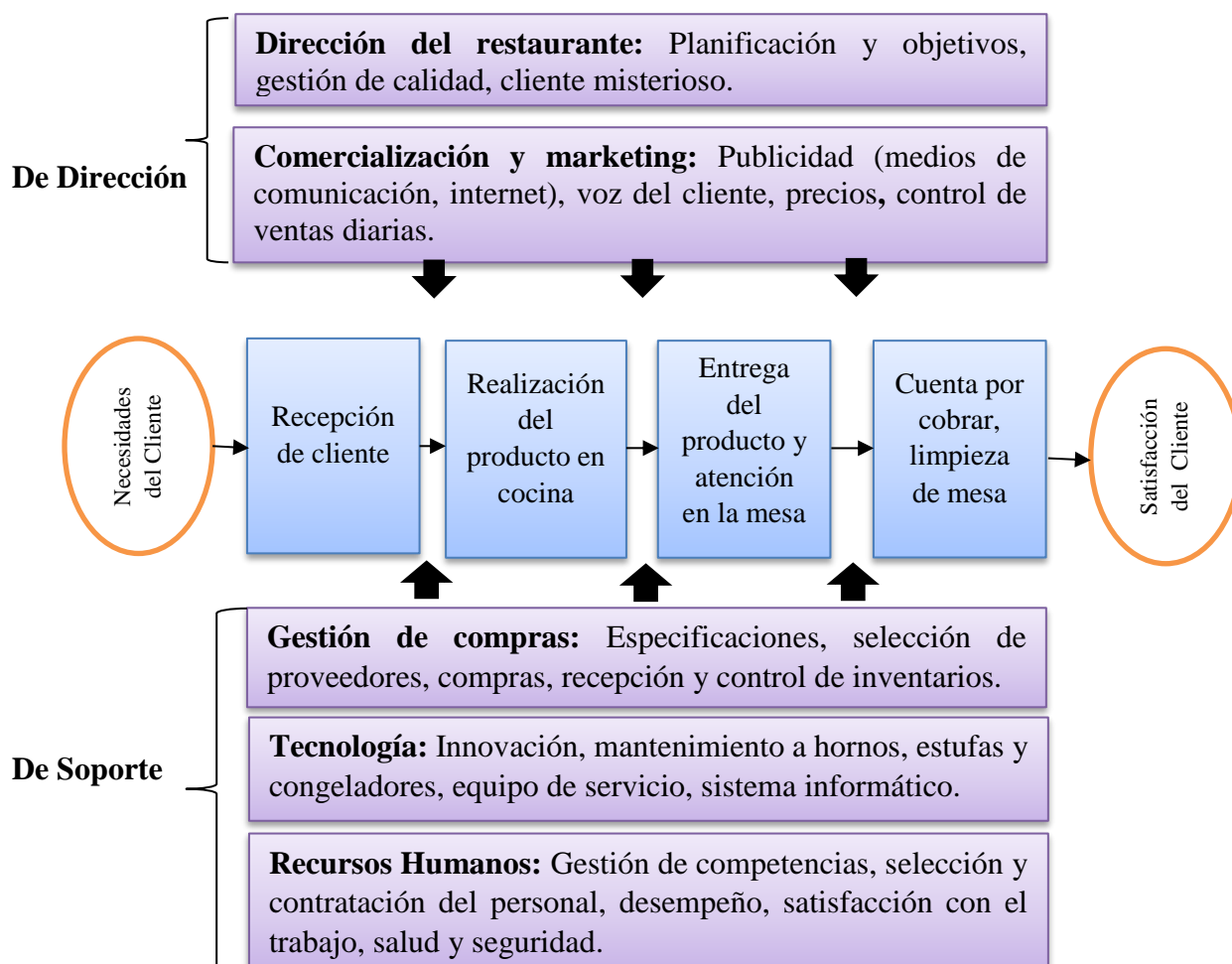
**3.12. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS****3.12.1 OBJETIVO GENERAL**

- Realizar representaciones graficas de acuerdo, a la elaboración, registro y diagramación de los procedimientos administrativos del restaurante.

### 3.12.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Inspeccionar el desempeño de las actividades en el restaurante de acuerdo al área.
- Establecer de manera sencilla las responsabilidades asignadas.
- Ampliar la eficiencia de los empleados en el restaurante.
- Facilitar y orientar a los empleados en el trabajo para mejorar su desempeño.

### 3.12.3. MAPA DE PROCESOS DEL RESTAURANTE PALACIO IMPERIAL



**Elaborado por:** La Autora

**Fuente:** Investigación 2016

## FLUJOGRAMA GENERAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS DEL RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”



Elaborado por: La Autora



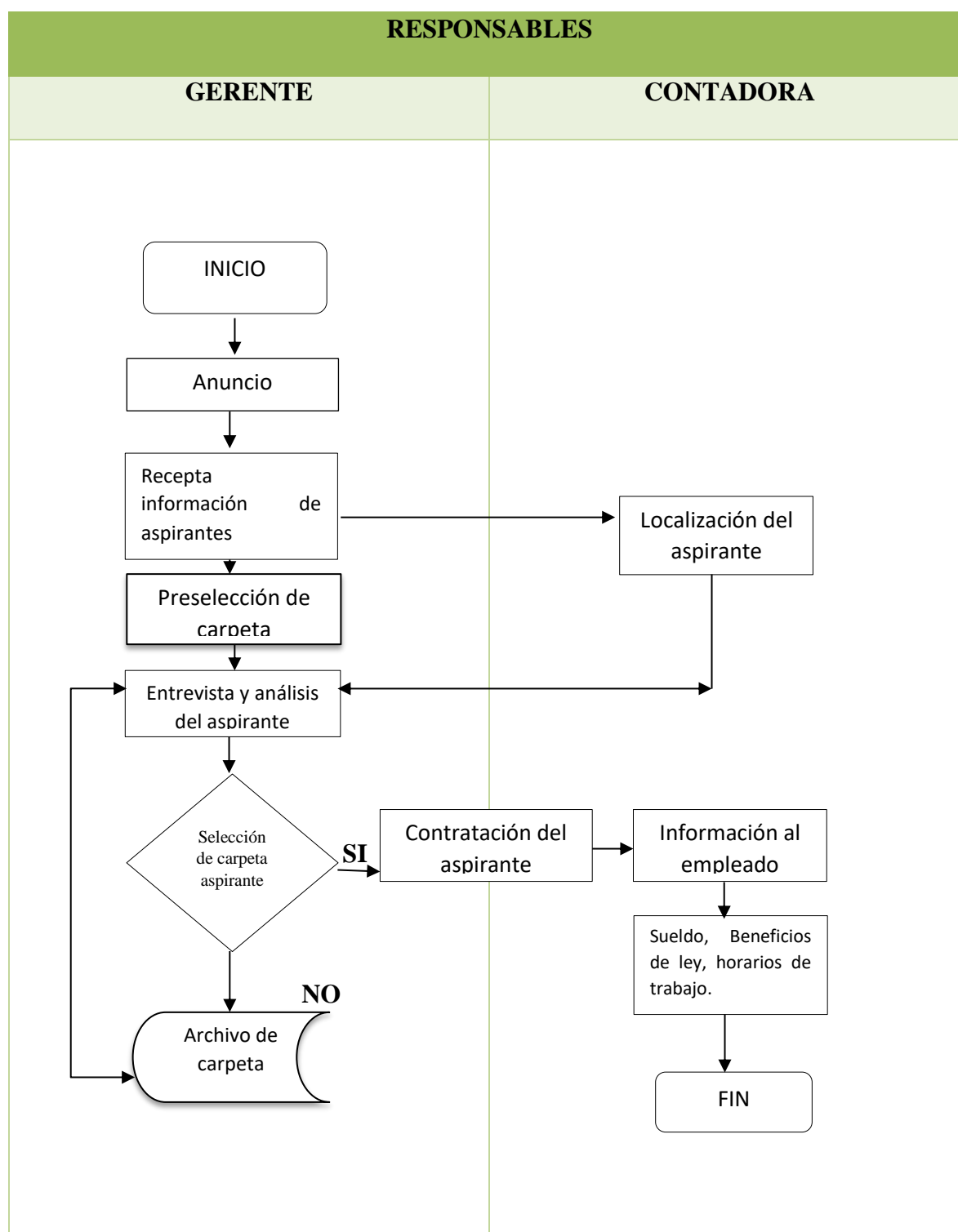
## PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

### PROCEDIMIENTOS PARA RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
GERENTE	<b>Reclutamiento del personal:</b> El proceso de incorporación de personal al restaurante Palacio Imperial, se planificará iniciando con el anuncio publicitario expuesto en los medios de comunicación, además este anuncio también será publicado en la parte principal del restaurante en donde se comunicará la necesidad de contratar a personal que requiera el restaurante.
	<b>Selección de Personal:</b> Una vez recolectada la información de los aspirantes para el área de trabajo, se examina cada una de las carpetas receptadas para identificar si los aspirantes cumplen con el manual de funciones de puestos.
CONTADORA	<b>Localización del aspirante:</b> La persona encargada localiza a los candidatos que cumplan con el requisito y perfil solicitado y procede a llamar a los aspirantes idóneos para proceder con la entrevista que la realizará el gerente en las instalaciones del restaurante y de esta manera tener una visión clara de las fortalezas y debilidades de cada aspirante y finalmente se tomará la decisión necesaria para la contratación.
GERENTE	<b>Contratación de Personal:</b> Se establecerá contratos con los participantes por un periodo de prueba tres meses, en este contrato se establecen las leyes y normas que la ley exige, del Código de Trabajo.
CONTADORA	<b>Conocimiento de actividad y beneficios de ley:</b> La persona contratada deberá conocer la base filosófica del restaurante y el objetivo al cual desea llegar como: la misión, visión, objetivos, políticas, estructura de la organización, productos, servicios. Esta persona deberá cumplir con las actividades encomendadas por el jefe superior. Además deberá conocer los beneficios de ley que brinda el restaurante como son: el horario de trabajo, horas extras, días de descanso, días de pago y descuentos.

Elaborado por: La Autora

## DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTO PARA RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL.



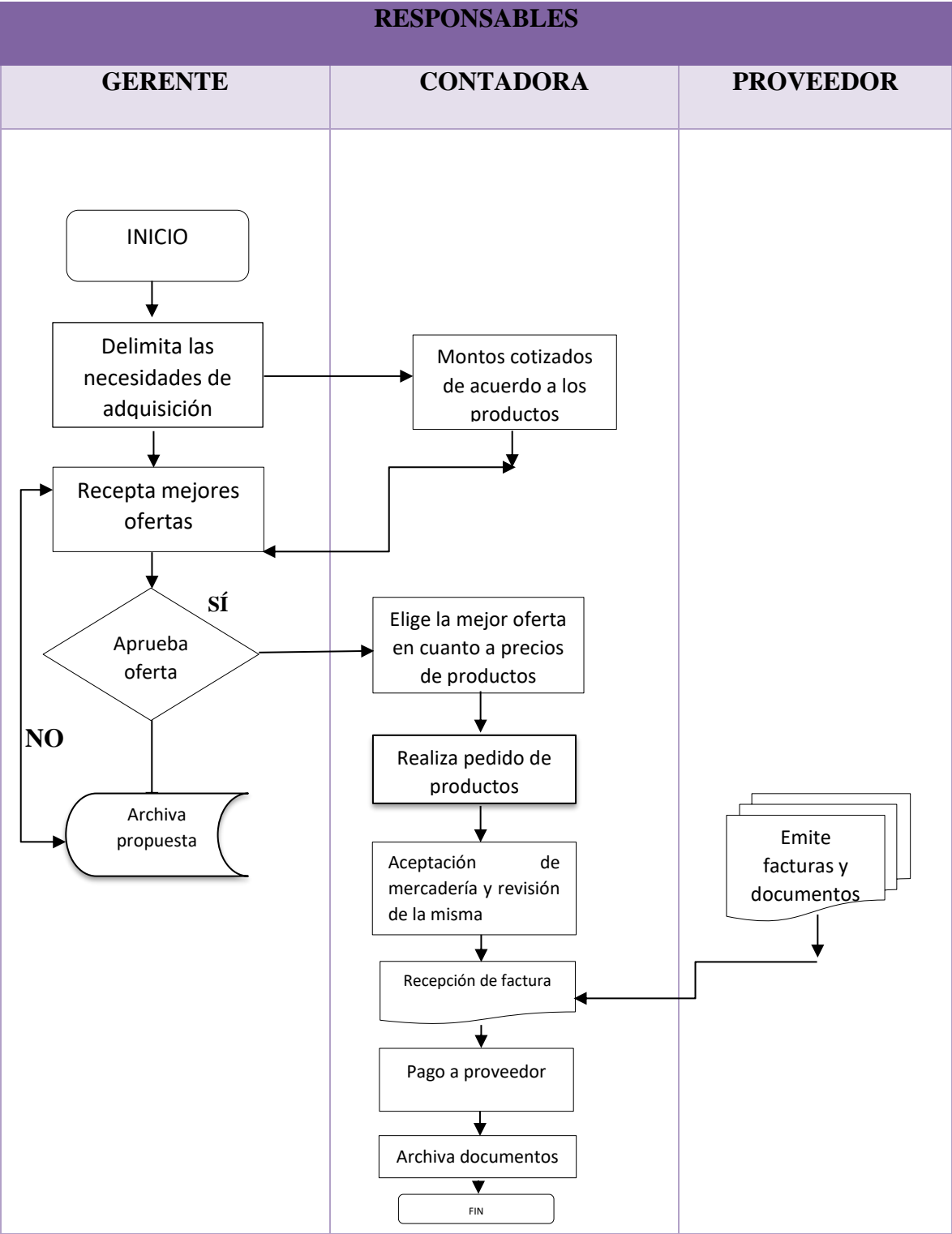
Elaborado por: La Autora

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR ADQUISICIONES DE BIENES O SERVICIOS.**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>GERENTE</b>	<p><b>Necesidades de adquisición:</b> Delimitar las necesidades de adquisición de productos, por medio de la medición física de inventarios que se realiza a diario.</p>
<b>CONTADORA</b>	<p><b>Montos cotizados</b> Los montos se cotizarán de acuerdo a los productos que sean inferiores a 200\$ y los documentos se entregarán el original se envía al gerente y la copia se archiva en administración.</p>
<b>GERENTE</b>	<p><b>Mejor oferta:</b> Elige la mejor oferta la cual le brinde precios accesibles a la hora de adquirir productos para el restaurante y procede con la firma o sello correspondiente para establecer el contrato de compra de bienes o servicios con el proveedor.</p>
<b>PROVEEDOR</b>	<p><b>Emisión:</b> Emite documentos y factura continuando con la entrega el bien o servicio.</p>
<b>CONTADORA</b>	<p><b>Aceptación de mercadería:</b> El proveedor entrega la mercadería, y la persona autorizada se encarga de verificar la calidad y la cantidad de los productos solicitado al proveedor.</p>
	<p><b>Devolución de mercadería:</b> Si los productos o bienes no se encuentran en buen estado se procede con la devolución y se realizará una guía de remisión, la cual se realizará las respectivas copias y conservación de originales.</p>
	<p><b>Recepción de factura:</b> La persona encargada recibe las facturas y procede al registro de la compra del bien o servicio respectivamente.</p>
	<p><b>Pago respectivo:</b> Se efectúa el pago de acuerdo al os plazos establecidos</p>

**Elaborado por:** La Autora

**DIAGRAMA DE FLUJO DE: PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIONES DE BIENES  
O SERVICIOS.**



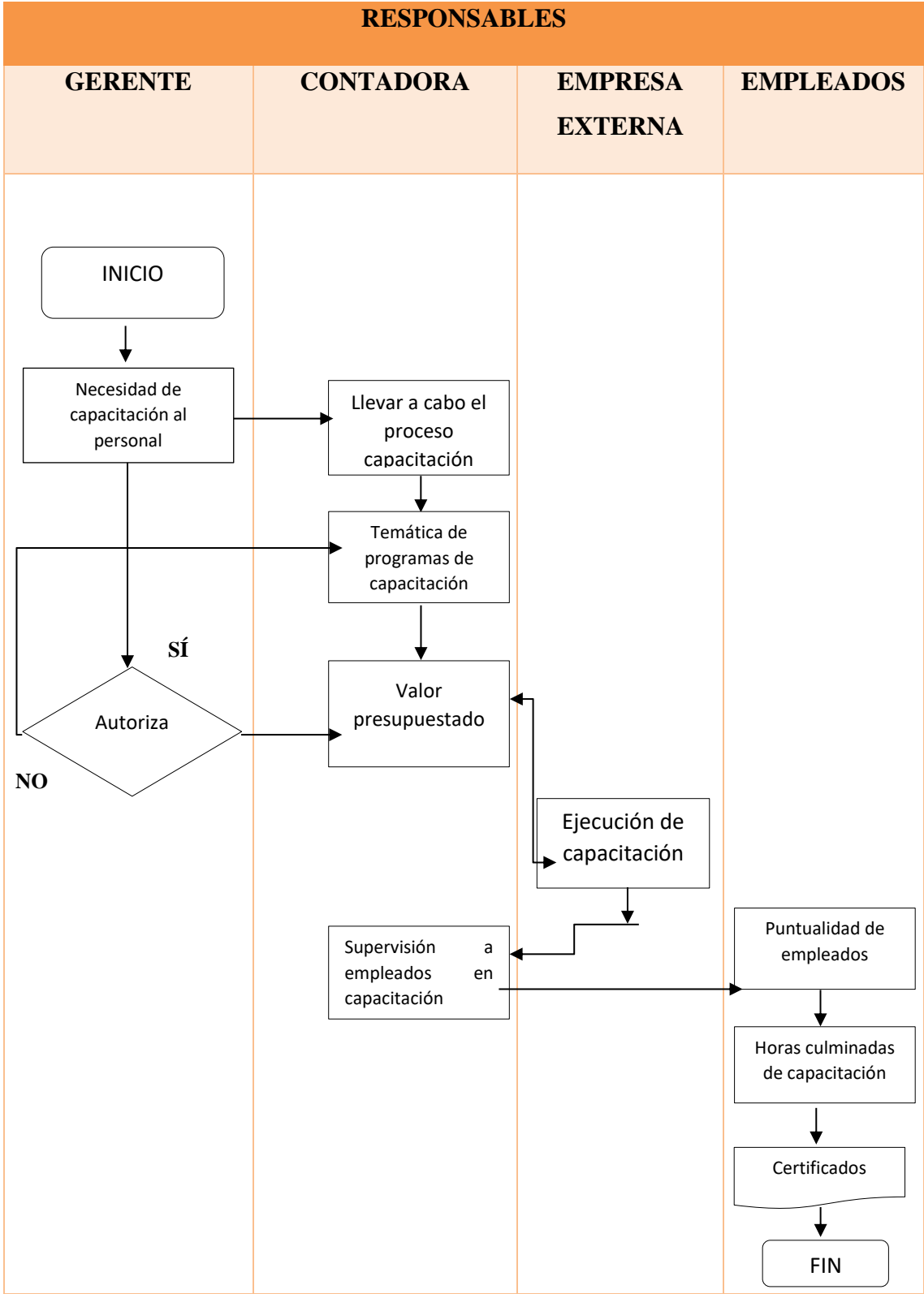
**Elaborado por:** La Autora

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
GERENTE	<b>Necesidad de capacitación al personal:</b> Delimitar las necesidades de capacitación de acuerdo a las prioridades del restaurante.
CONTADORA	<b>Proceso de capacitación:</b> Llevar a cabo el proceso y solicitar a las diferentes áreas la información de las necesidades.
GERENTE	<b>Envío de programas de capacitación:</b> Las áreas interesadas en recibir las capacitaciones conocerán las diferentes temáticas y por consiguiente se harán conocer al jefe superior y el valor presupuestado respectivamente.
	<b>Autorización de la capacitación:</b> Para la autorización de la capacitación, se realizará el oficio correspondiente, requerido para instruir al personal.
EMPRESA CAPACITADORA	<b>Ejecución de la capacitación:</b> Se desarrollará la capacitación de acuerdo a la fecha establecida.
CONTADORA	<b>Supervisión:</b> La persona encargada supervisará el curso y que el mismo se cumpla en las horas acordadas.
	<b>Reconocimiento:</b> La empresa externa se encargará de entregar el certificado correspondiente al personal que asistió a la misma.

Elaborado por: La Autora

**DIAGRAMA DE FLUJO DE: PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL**



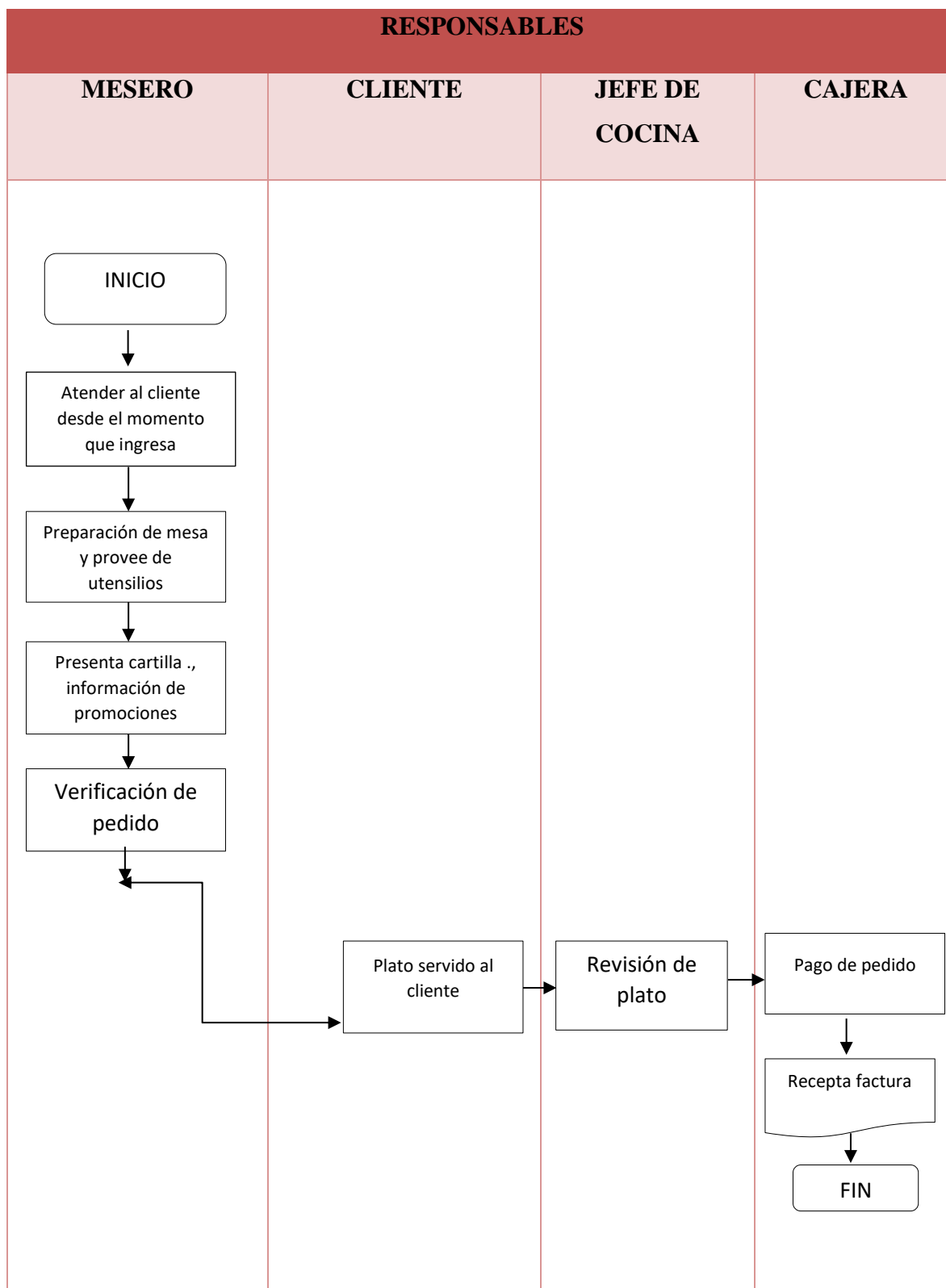
Elaborado por: La Autora

### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
<b>MESERO</b>	<b>Ingreso del cliente:</b> Estar pendiente en atender al cliente desde el momento que ingresa, por consiguiente dirige al cliente a la mesa para su comodidad, presentando la cartilla, el empleado le informará acerca promociones que ofrece el establecimiento.
	<b>Mesas</b> La persona encargada de atender al cliente, se encarga de proveer los utensilios necesarios, la cartilla de los productos que ofrece el restaurante.
<b>CLIENTE</b>	<b>Proceso de elección de comida:</b> El cliente se toma su tiempo para elegir el alimento que se va a servir conjuntamente con la bebida o postre de acuerdo a la necesidad del mismo.
<b>JEFE DE COCINA</b>	<b>Revisión de pedido:</b> El encargado de la atención del cliente de la mesa recibe el pedido para ese momento, verifica si la orden está adecuadamente presentable.
<b>MESERO</b>	<b>Entrega de pedido:</b> Al momento de entregar la orden, la misma debe llegar lo más rápido posible para que el cliente no se impaciente.
<b>CLIENTE</b>	<b>Pago de pedido:</b> El pago lo realizará el cliente de acuerdo a la orden servida.

Elaborado por: La Autora

# **DIAGRAMA DE FLUJO DE: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**



**Elaborado por:** La Autora



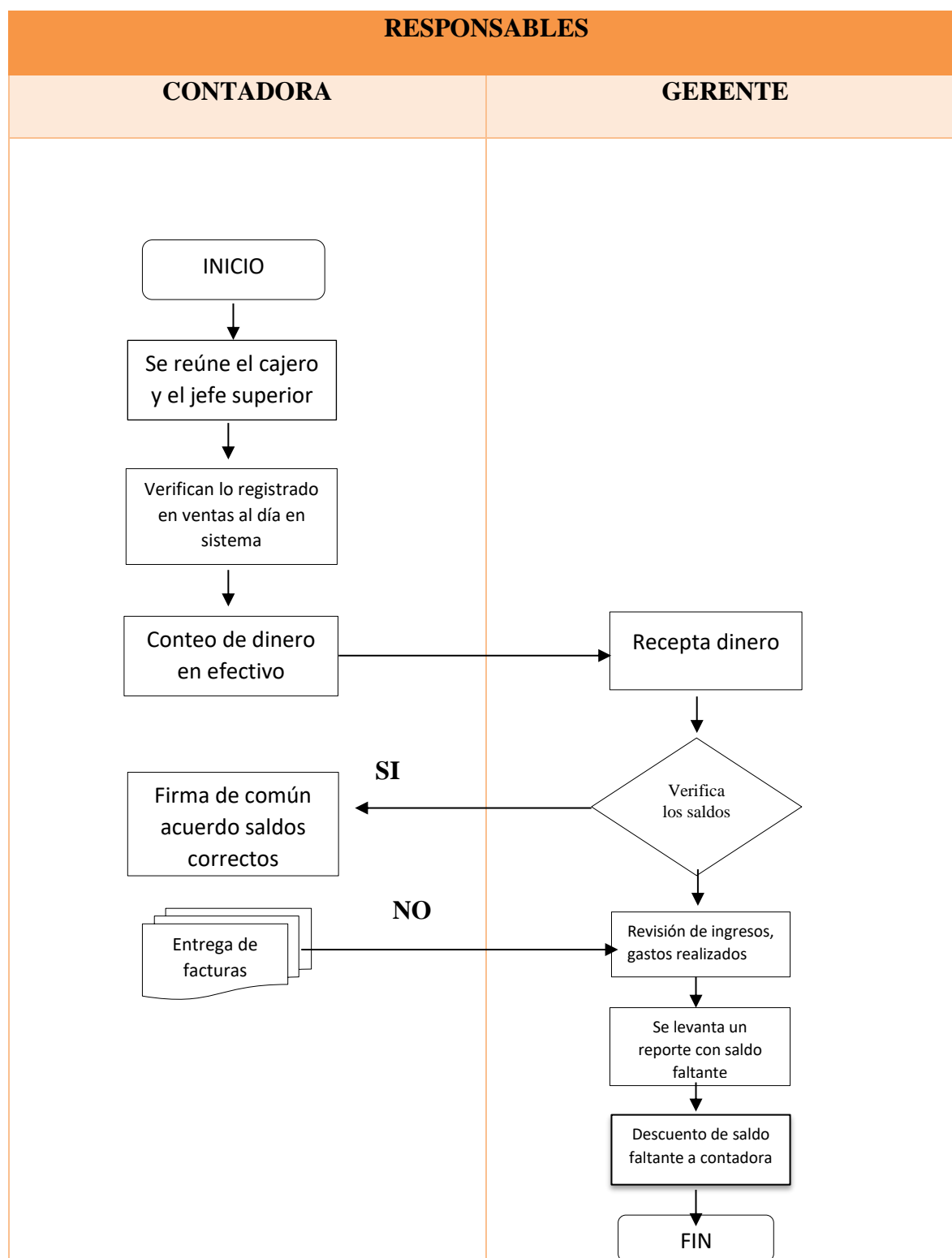
## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES

### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CIERRE CAJA CHICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
<b>CONTADORA</b>	<b>Reunión:</b> La persona encargada de realizar el cierre al final del cierre del establecimiento se reúne con el jefe superior para verificar saldos.
	<b>Gastos:</b> Por lo general caja chica se utiliza para gastos menores que se presenten en el restaurante
	<b>Registro:</b> Se registra contablemente
	<b>Entrega al jefe superior:</b> La contadora se encarga de realizar el conteo del dinero en efectivo respectivamente.
<b>CONTADORA</b>	<b>Entrega de efectivo:</b> La persona encargada entrega el dinero contado y realiza verificación con saldos del sistema.
<b>CONTADORA</b>	<b>Descuadre de caja chica:</b> La persona delegada se encargará de proporcionar al jefe superior los comprobantes de gastos efectuados, y los ingresos.
<b>GERENTE</b>	<b>Comprobación:</b> El jefe superior se encarga de comprobar el saldo conjuntamente con sistema.
	<b>Firmas correspondientes:</b> El jefe superior se encarga de firmar reporte si el resultado es positivo (cuadre de caja chica)
<b>GERENTE</b>	El jefe superior verifica que no está debidamente cuadrado caja, prosigue con reporte a contadora indicando que le será descontado el valor faltante.

**Elaborado por:** La Autora

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CIERRE DE CAJA CHICA



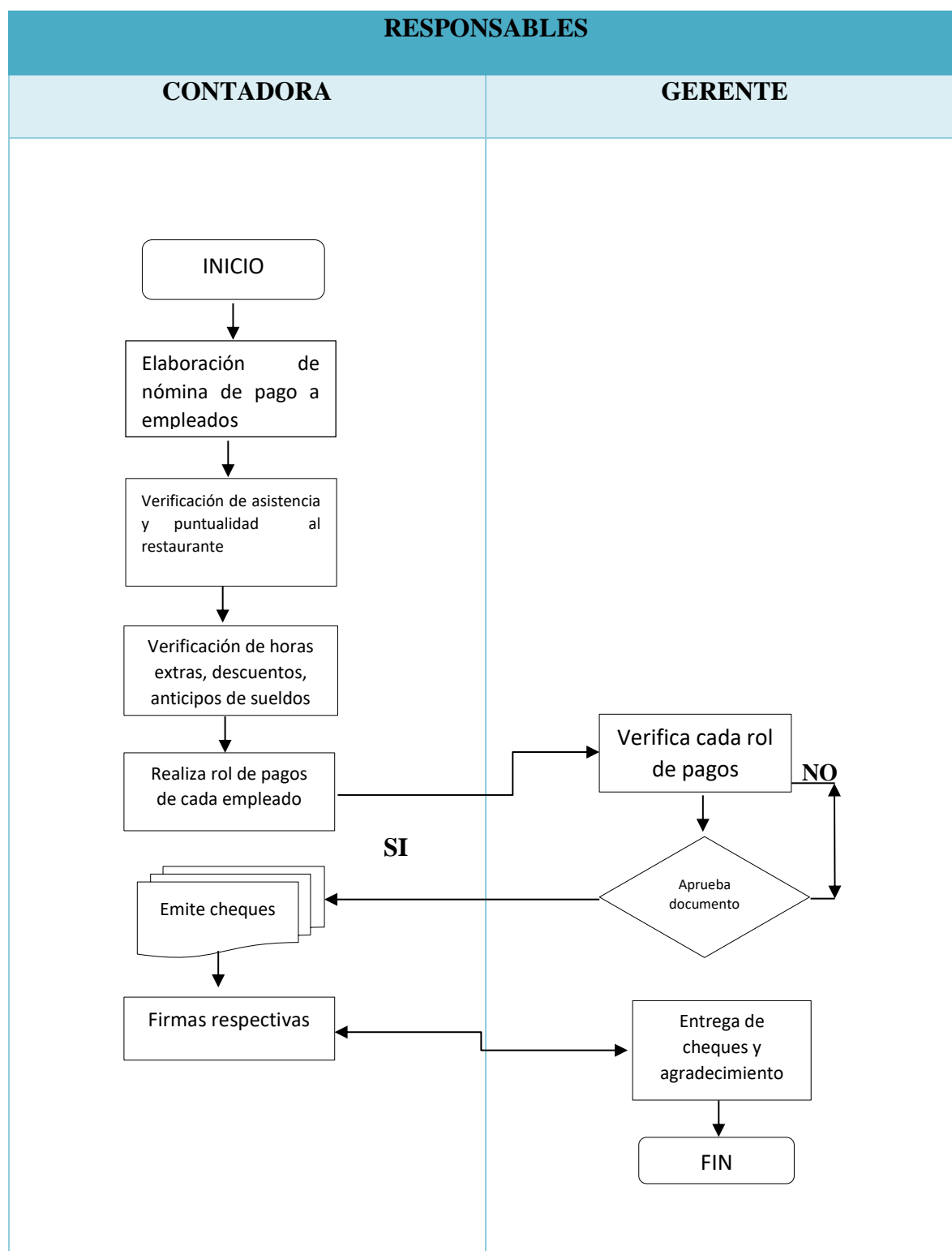
Elaborado por: La Autora

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE PAGO DE SUELDOS Y SALARIOS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
CONTADORA	<b>Elaboración de nómina:</b> La persona se encarga de elaborar la nómina y constata asistencia de cada empleado.
	<b>Verificación de empleados:</b> Analizar y verificar cada turno de los empleados en áreas asignadas.
	<b>Comprobación:</b> De horas trabajadas y horas extras de trabajo realizadas en el restaurante y sus respectivos descuentos.
	<b>Entrega de cheques:</b> La contadora entrega el cheque correspondiente a cada empleado de las áreas.
GERENTE	<b>Aprobación:</b> Las nóminas se entregan al Gerente para su verificación y aprobación y emisión de cheques.
	<b>Firmas correspondientes:</b> La contadora solicita al jefe superior entrega cada cheque con las firmas respectivamente.
	<b>Agradecimiento:</b> Por cumplimiento de actividades encomendadas y requiere se sigan cumpliendo a cabalidad.

**Elaborado por:** La Autora

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE PAGO DE SUELDOS Y SALARIOS



Elaborado por: La Autora

### **3.13. ASPECTOS CONTABLES**

#### **3.13.1. Políticas contables**

- ❖ La contadora se encargará de llevar libros auxiliares de las cuentas que han tenido mayor movimiento por ende realizar los controles correspondientes de las mismas.
- ❖ Se encargara de realizar la preparación de los Estados Financieros, y estos se elaboraran de acuerdo con un marco de referencia de NIC o NIIF.
- ❖ La información financiera para proveer a las entidades de control deberá ser comprensible, útil, clara, pertinente, confiable, oportuna, verificable, comparable y representará fielmente los hechos económicos del restaurante
- ❖ Se deberán proteger los datos de los registros contables en un lugar seguro.
- ❖ Para la toma de decisiones se contará con información contable pertinente.
- ❖ Es responsabilidad del contador/a entregar la información tributaria y contable a tiempo.
- ❖ El método para depreciar los activos será el de línea recta como indican las normas internacionales de información financiera NIIF.

#### **3.13.2. Plan de cuentas**

El plan de cuentas es la lista de cuentas ordenada metodológicamente, su estructura es creada e ideada de manera concreta para una empresa o ente, que sirve de base al sistema de procesamiento contable para el logro de sus fines. Como se tiene lo siguiente:

- Activos: El activo está formado por todos los bienes y valores que posee la empresa.
- Pasivos
- Patrimonio
- Ingresos
- Gastos en los que incluyen las ganancias y pérdidas.
- Costos

#### **3.13.3. Codificación del Plan de Cuentas**

Un código del plan de cuentas representa una herramienta sumamente útil para el registro de las operaciones, por cuanto los registros se realizan por medio de sistemas mecanizados que

sustituyen a los libros manuales, los cuales son la primera experiencia de todo contador con los registros contables.

#### **a. Grupo**

Sirve para identificar si la cuenta es activo (bienes que posee la empresa), pasivo (deudas con otras personas y/o instituciones), patrimonio, ingresos o gastos.

#### **b. Subgrupo**

Permite determinar las cuentas del grupo son activos corrientes por ser fáciles de disponer, disponibles por su fácil transformación en efectivo; exigibles requieren ser cobradas para poderlas usar y realizables utilizables después de cierto proceso; activos fijos adquiridos por la institución con el fin de poder funcionar, y otros activos que no pertenecen a ninguno de los subgrupos anteriores. Los pasivos pueden ser de corto plazo, vence en menos de un año o hasta un año plazo; y a largo plazo vence en plazos mayores de un año.

#### **Las cuentas**

Son aquellas que van dentro del subgrupo; ejemplo:

Activo disponible

- Caja General
- Caja Chica

#### **c. Subcuentas**

Dentro de las cuentas existen muchas subcuentas correspondientes al parcial de cada cuenta; ejemplo:

- Bancos

#### **Plan Uniforme de Cuentas**

Un sistema uniforme de cuentas, es la guía que detalla los movimientos que afectarán a cada una de las cuentas. Es importante establecer un catálogo de cuentas, para establecer un manejo adecuado y el control de las operaciones financieras.

A continuación se presenta, el plan de cuentas para el Restaurante “PALACIO IMPERIAL”, mismo que se estructuró de acuerdo a las NIIF, y a la investigación realizada y acorde a las necesidades del mismo.

Cuentas que intervienen en los estados financieros:

### PLAN DE CUENTAS

1	Activo
101	Activo corriente
10101	Efectivo y equivalentes de efectivo
10102	Activos financieros
1010201	Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados
1010202	Activos financieros disponibles para la venta
1010203	Activos financieros mantenidos hasta el vencimiento
1010204	(-) Provisión por deterioro
1010205	Documentos y cuentas por cobrar clientes no relacionados
101020501	De actividades ordinarias que generen intereses
101020502	De actividades ordinarias que no generen intereses
1010206	Documentos y cuentas por cobrar clientes relacionados
1010207	Otras cuentas por cobrar relacionadas
1010208	Otras cuentas por cobrar
1010209	(-) provisión cuentas incobrables y deterioro
10103	Inventarios
1010301	Inventarios de materia prima
1010302	Inventarios de productos en proceso
1010303	Inventarios de suministros o materiales a ser consumidos
1010305	Inventarios de prod. Term. Y mercad. En almacén producido
1010307	Mercaderías en tránsito
1010308	Obras en construcción
1010309	Obras terminadas
1010310	Materiales o bienes para la construcción
1010311	Inventarios repuestos, herramientas y accesorios
1010312	Otros inventarios
1010313	(-) Provisión por valor neto de realización y otras pérdidas
10104	Servicios y otros pagos anticipados
1010401	Seguros pagados por anticipado
1010402	Arriendos pagados por anticipado
1010403	Anticipos a proveedores
1010404	Otros anticipos entregados
10108	Otros activos corrientes
102	Activo no corriente
10201	Propiedad, planta y equipo
1020101	Terrenos
1020102	Edificios
1020103	Construcciones en curso
1020104	Instalaciones

1020105	Muebles y enseres
1020106	Maquinaria y equipo
1020107	Naves, aeronaves, barcas y similares
1020108	Equipo de computación
1020109	Vehículos, equipo de transporte y equipo camionero móvil
10201010	Otros propiedad, planta y equipo
10201011	Repuestos y herramientas
10201012	(-) Depreciación acumulada propiedad, planta y equipo
10201013	(-) Deterioro acumulado de propiedad, planta y equipo
10201014	Activos de exploración y explotación
102011402	(-) Amortización acumulada de activos de exploración y explotación
102011403	(-) Deterioro acumulado de activos de exploración y explotación
10202	Propiedades de inversión
1020201	Terrenos
1020202	Edificios
1020203	(-) Depreciación acumulada de propiedades de inversión
1020204	(-) Deterioro acumulado de propiedades de inversión
10204	Activo intangible
1020401	Plusvalía
1020402	Marcas, patentes, derechos de llave, cuotas patrimoniales
1020403	(-) Amortización acumulada de activos intangibles
1020404	(-) Deterioro acumulado de activos intangibles
10205	Activos por impuestos diferidos
10206	Activos financieros no corrientes
1020603	Documentos y cuentas por cobrar
2	Pasivo
201	Pasivo corriente
20101	Pasivos financieros a valor razonable
20102	Pasivos por contratos de arrendamiento financieros
20103	Cuentas y documentos por pagar
2010301	Locales
2010302	Del exterior
20104	Obligaciones con instituciones financieras
2010401	Locales
2010402	Del exterior
20105	Provisiones
2010501	Locales
2010502	Del exterior
20107	Otras obligaciones corrientes
2010701	Con la administración tributaria
2010702	Impuesto a la renta por pagar del ejercicio
2010703	Con el IESS
2010704	Por beneficios de ley a empleados
2010705	Participación trabajadores por pagar del ejercicio
2010706	Dividendos por pagar
20108	Cuentas por pagar diversa relacionadas
20109	Pasivo diferido
2010901	Ingresos diferidos



2010902	Pasivos por impuestos diferidos
2010903	Otros pasivos no corrientes
3	Patrimonio neto
301	Capital
30101	Capital suscrito o asignado
302	Aportes de socios para futuras capitalizaciones
304	Reservas
30401	Reserva legal
30402	Reservas facultativa y estatutaria
305	Otros resultados integrales
306	Resultados acumulados
30601	Ganancias acumuladas
30602	(-) Pérdidas acumuladas
30603	Resultados acumulados provenientes
30604	Reserva de capital
30605	Reserva por donaciones
30606	Reserva por valuación
30607	Superávit por revaluación de inversión
307	Resultados del ejercicio
30701	Ganancia neta del periodo
30702	(-) Pérdida neta del periodo

**Elaborado por:** La Autora

**Fuente:** Superintendencia de Compañías

### 3.14. DINÁMICA DE CUENTAS

RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
1. ACTIVO				

**Cuadro N° 15 Activos**

RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”	
<b>CUENTA: (1) ACTIVOS</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	
El activo está comprendido por todos los bienes tangibles e intangibles y valores que posee el restaurante es decir está compuesto por el conjunto de bienes y derechos cuantificables, provenientes de transacciones o de hechos propios del restaurante capaces de promover ingresos económicos-financieros, razonablemente esperados durante el periodo contable.	
<b>PROCESO</b> <div> <div>Bienes tangibles e intangibles</div> <div>Codificación bienes</div> <div>Satisfacción del cliente</div> </div>	<b>PROCEDIMIENTO</b> <p>Los bienes que posee el restaurante deben estar debidamente codificados.</p> <p>Activos para producir bienes o servicios capaces de satisfacer deseos o necesidades de los clientes.</p>
<b>DÉBITOS</b>	<b>CRÉDITOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Esta cuenta se debita por una adquisición, transferencia, provisiones para costos de remoción y remediación o el reconocimiento inicial de un activo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esta cuenta se acredita por ventas, consumos de clientes, desembolsos.</li> </ul>
<b>NORMATIVA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sección 2 Conceptos y Principios Generales</li> <li>Sección 4 Estado de Situación Financiera</li> <li>Sección 7 Estado de Flujos de Efectivo</li> </ul>	

**Elaborado por:** La Autora.

**Fuente:** Investigación 2016.

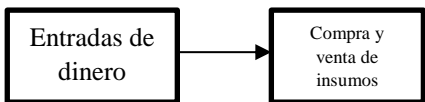
**Cuadro N° 16 Activos corrientes**

<b>RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”</b>	
<b>CUENTA: (1.1) ACTIVOS CORRIENTES</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	
En esta sub clasificación de los activos se encuentra todo lo que se va a consumir o vender en el restaurante, es decir son fácilmente convertibles en efectivo o se consumen en un plazo menor de un año por si el ciclo normal de operación se pretende venderlo o consumirlo.	
<b>POLÍTICA</b>	
Las cuentas que conforman este grupo son de naturaleza deudora, excepto las relativas a estimaciones por cuentas incobrables, estimaciones por deterioro que serán deducidas y presentadas de manera separada de las correspondientes cuentas.	
<b>PROCESO</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
<div>Convertibles en efectivo</div> <div>Ciclo operativo menor a 1 año</div> <div>Activo para venderlo o consumirlo</div>	<p>Son fácilmente convertibles en efectivo o se consumen en menos de un año.</p> <p>Mantiene al activo con fines de negociación.</p> <p>El ciclo normal operativo es menor de un año.</p>
<b>DÉBITOS</b>	<b>CRÉDITOS</b>
❖ Esta cuenta se debita por los ingresos en efectivo del restaurante, recaudaciones o adquisición de bienes o servicios por el restaurante.	❖ Esta cuenta se acredita por venta o cancelación de obligaciones o deudas pendientes además de baja de bienes
<b>NORMATIVA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sección 4 Estado de Situación Financiera</li> <li>• Sección 7 Estado de Flujos de Efectivo.</li> </ul>	

**Elaborado por:** La Autora.

**Fuente:** Investigación 2016.

**Cuadro N° 17 Efectivo y equivalentes de efectivo**

<b>RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”</b>	
<b>CUENTA: EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	
<p>Es una cuenta en donde se registra los movimientos de efectivo que por algún motivo no fueron expedidos y el movimiento que pueden presentarse ya sea en moneda local o extranjera, o también es un efectivo procedente de operaciones normales de la empresa o de cualquier otro tipo de operación. Asimismo se registrarán las emisiones de cheques y las notas de cargo o abono.</p>	
<p><b>PROCESO</b></p>  <pre> graph LR     A[Entradas de dinero] --&gt; B[Compra y venta de insumos] </pre>	<p><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p>Los efectivos son fácilmente convertibles en importes.</p> <p>Están sujetos a un riesgo poco significativo de cambios en su valor.</p>
<b>DÉBITOS</b>	<b>CRÉDITOS</b>
<p>❖ Esta cuenta se debita por entradas de dinero por ventas propias del restaurante, pagos por rendimientos financieros, depósitos bancarios, adquisición de inversiones equivalentes al efectivo.</p>	<p>❖ Esta cuenta se acredita por pago de compra de insumos y materiales, equipo, servicios, remuneraciones, valores a favor de terceros entre otros, transferencia de fondos o por pago de los servicios básicos.</p>
<p><b>NORMATIVA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sección 4 Estado de Situación Financiera</li> <li>• Sección 7 Estado de Flujos de Efectivo</li> </ul>	

**Elaborado por:** La Autora.

**Fuente:** Investigación 2016.

**Cuadro N° 18 Caja**

<b>RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”</b>	
<b>CUENTA: CAJA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
En esta cuenta se registra la subsistencia de dinero en efectivo y equivalentes podría ser (billetes, monedas y cheques a su favor), para realizar las actividades habituales de la misma.	
<b>POLÍTICAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Al final de las actividades diarias se deberán depositarse los valores monetarios, en los bancos en forma completa, intacta e inmediata hasta el día hábil siguiente, en base al cierre diario de caja, y si los valores son significativos deben hacerse depósitos parciales en el transcurso del día.</li> <li>❖ Al final de cada mes deberá hacerse una demostración del saldo de esta cuenta que refleje los valores recibidos y reportados en los informes de recaudación y los depósitos bancarios realizados.</li> <li>❖ Las salidas de dinero se realizarán con autorización, el giro hasta cierto límite.</li> <li>❖ Los faltante y sobrantes no reportados de considerarán como una irregularidad.</li> </ul>	
<b>PROCESO</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
<pre> graph TD     A[Cobro] --&gt; B[Depósito]     B --&gt; C[Análisis de documentos]     C --&gt; D[Archivo de documentos]           </pre>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ El encargado de realizar los depósitos en la entidad bancaria deberá realizar los cobros respectivos para inmediatamente depositar estos valores monetarios.</li> <li>❖ La persona encargada de realizar la demostración de los saldos en las cuentas T deberán estos estar reportados.</li> <li>❖ El gerente propietario se encargará de verificar el dinero.</li> <li>❖ El gerente se encargará de revisar cautelosamente el dinero entrante y saliente y por ende archiva documentos.</li> </ul>
<b>DÉBITOS</b>	<b>CRÉDITOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta cuenta se debita por entradas de efectivo.</li> <li>• Por cobro de créditos.</li> <li>• Por depósitos en las cuentas de ahorro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Esta cuenta se acredita por depósitos en los bancos.</li> <li>❖ Por retiro de ahorros.</li> <li>❖ Por giros de cheques.</li> </ul>
<b>NORMATIVA:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sección 4 Estado de Situación Financiera</li> </ul>	

**Elaborado por:** La Autora.

**Fuente:** Investigación 2016.

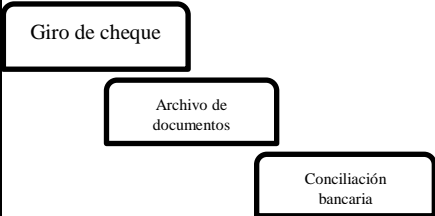
**Cuadro N° 19** Caja chica

<b>RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”</b>	
<b>CUENTA: CAJA CHICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Esta cuenta comprende la entrega de una determinada suma de dinero a un funcionario para afrontar gastos de servicios urgentes y de monto reducido, con la obligación de rendir cuenta de su utilización, respaldado siempre con documentos legales.	
<b>POLÍTICA</b>	
a) El fondo de caja chica estará bajo el custodio de la cajera/o y su monto será autorizado por el propietario. b) Todo comprobante de caja chica llevará el sello de cancelado cuando se realice el pago. c) Se realizarán arqueos de caja chica sorpresivamente. d) La reposición del fondo de caja chica se realizará cuando los gastos generados alcancen máximo el 75% del fondo. e) El incremento del fondo se llevará a cabo, siempre y cuando exista la autorización del propietario del restaurante.	
<b>PROCESOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
<pre> graph TD     A[Autorización de monto] --&gt; B[Documentos autorizados y sellados]     B --&gt; C[Reposición de caja chica]           </pre>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ El gerente se encargará de otorgar el monto.</li> <li>❖ Documentos debidamente sellados.</li> <li>❖ La persona encargada realizará la reposición de caja chica.</li> </ul>
<b>DÉBITOS</b>	<b>CRÉDITOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Creación del fondo.</li> <li>❖ Reposición del fondo</li> <li>❖ Por autorización de la propietaria, para incrementos de fondo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Pagos de transporte.</li> <li>❖ Cancelación de imprevistos.</li> <li>❖ Cancelación parcial o total del fondo.</li> </ul>
<b>NORMATIVA:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIC 7 Estado de Flujos de Efectivo</li> </ul>	

**Elaborado por:** La Autora.

**Fuente:** Investigación 2016.

**Cuadro N° 20 Bancos**

<b>RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”</b>	
<b>CUENTA: BANCOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<p>Esta cuenta constituye el dinero existente en cuentas bancarias es decir controla los movimientos del efectivo que el restaurante posee en una Institución bancaria (cuenta corriente, cuenta de ahorros).</p>	
<b>POLÍTICA</b>	
<p>a) Todo cheque que se utilice para pago sueldos del personal deberá girarse a nombre del trabajador.</p> <p>b) Los comprobantes de depósito serán debidamente archivados con una copia de respaldo</p> <p>c) Los estados de cuenta de bancos serán revisados minuciosamente por el responsable contable a través de conciliaciones bancarias elaborados mensualmente.</p> <p>d) Los cheques no cobrados deberán estar en circulación por un plazo de 13 meses de acuerdo a la ley respectiva; al término del plazo se darán instrucciones para su cancelación contablemente.</p>	
<b>PROCESOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
 <pre> graph TD     A[Giro de cheque] --&gt; B[Archivo de documentos]     B --&gt; C[Conciliación bancaria]           </pre>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Cheque girado a nombre del empleado de la entidad.</li> <li>❖ Respaldo de documentos</li> <li>❖ La persona encargada de realizar las conciliaciones bancarias deberá revisar detalladamente las cuentas.</li> </ul>
<b>DÉBITOS</b>	<b>CRÉDITOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta cuenta se debita apertura de la cuenta.</li> <li>• Depósitos de efectivo o cheques</li> <li>• Notas de crédito por interés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta cuenta se acredita por pago de cheques, sobregiros bancarios.</li> <li>• Los pagos por medio de cheques, medios electrónicos u otras formas de transferencia de efectivo</li> </ul>
<b>NORMATIVA:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sección 4 Estado de Situación Financiera</li> </ul>	

**Elaborado por:** La Autora.

**Fuente:** Investigación 2016.

## Cuadro N° 21 Inventarios

RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”	
<b>CUENTA: INVENTARIOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Esta cuenta comprende a las existencias o reserva de insumos, materias primas, productos en proceso y bienes terminados que son mantenidos por el negocio en un periodo determinado.	
<b>POLÍTICA</b>	
a) Para el registro de inventarios será utilizará el método Promedio Ponderado. b) Los activos fijos estarán debidamente inventariados y codificados según su área de ubicación. c) Se deberán llevar en forma organizada los respectivos registros de los inventarios. d) Se harán, semanalmente constataciones físicas de los productos. e) Se manejará un stock de mínimos y máximos de los productos del restaurante. f) Por cada ingreso de inventarios se generará un reporte de entrada.	
<b>PROCESOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
<pre> graph TD     A[Manejo de método] --&gt; B[Codificación de mercadería]     B --&gt; C[Reporte de entrada de inventario]           </pre>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Utilización del método promedio ponderado de manera correcta, los productos deberán ser debidamente enumerados o codificados.</li> <li>❖ En el momento de ingreso de nueva mercadería se realizará un reporte correspondientemente.</li> </ul>
<b>DÉBITOS</b>	<b>CRÉDITOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta cuenta se debita por adquisiciones, reposiciones de stock e inventario inicial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta cuenta se acredita por las ventas, devolución en compras a proveedores</li> </ul>
<b>NORMATIVA:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sección 13 Inventarios</li> </ul>	

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación 2016.



**Cuadro N° 22 IVA compras**

<b>RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”</b>	
<b>CUENTA: IVA COMPRAS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
El IVA (Impuesto al Valor Agregado), representa de acuerdo a la Ley, el IVA está gravado con la tarifa del 14%, valor que se aplica a la base imponible de la factura y las retenciones de acuerdo a lo estipulado en la Ley de Régimen Tributario Interno.	
<b>POLÍTICA</b>	
a) Cumplir obligatoriamente con las Normas Tributarias Vigentes. b) No considerar, como instrumento financiero, salvo el caso de solicitar la devolución en dinero a la administración tributaria. c) En el caso de existir un saldo a favor, hacer una compensación para el mes siguiente. d) Llevar un registro de las operaciones cronológicamente. e) Analizar y detallar los valores e información registrada en los libros principales.	
<b>PROCESOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
<pre> graph TD     A[Declaración de Impuesto] --&gt; B[Registro de operaciones]     B --&gt; C[Análisis de información]           </pre>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Bienes gravados con tarifa 14% de acuerdo a la ley.</li> <li>❖ La persona encargada de realizar la declaración del IVA verificará los saldos a favor de la entidad y los registrará en los libros debidamente.</li> </ul>
<b>DÉBITOS</b>	<b>CRÉDITOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta cuenta se debita por adquisición de bienes o servicios gravados con esta tarifa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta cuenta se acredita por pago de declaración y contabilización del IVA.</li> </ul>
<b>NORMATIVA:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIC 12 Impuesto sobre las ganancias (P.5)</li> </ul>	

**Elaborado por:** La Autora.**Fuente:** Investigación 2016.

**Cuadro N° 23 Activo no corriente**

<b>RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”</b>	
<b>CUENTA: (1.2) ACTIVO NO CORRIENTE</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	
Están constituidos por inversiones realizadas por el negocio estos activos no corrientes corresponden a aquellos, bienes que no son convertidos en efectivo por la empresa en 1 año, y se proyectan a lo largo de un ejercicio económico.	
<b>POLÍTICA</b>	
a) Las inversiones financieras cuyo vencimiento, enajenación o realización se espera habrá de producirse en un plazo superior a un año. b) Los bienes y derechos destinados a servir de forma duradera en el negocio o al menos por un período superior a doce meses. c) A los activos que si bien son duraderos, no siempre son eternos tienen un periodo de vida útil larga.	
<b>PROCESO</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
<div>Adquisición de bienes</div> <div>Utilización de bien máximo 1 año</div> <div>Bien determinado a servir</div>	Comprende los bienes y derechos que se adquieren con el fin de utilizarlos consumirlos o explotarlos y no la intención de comercializarlo.
<b>DÉBITOS</b>	<b>CRÉDITOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Esta cuenta se debita por adquisiciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esta cuenta se acredita por desgaste del bien, destrucción parcial o total del mismo.</li> </ul>
<b>NORMATIVA:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sección 4 Estado de Situación Financiera</li> </ul>	

**Elaborado por:** La Autora.  
**Fuente:** Investigación 2016.

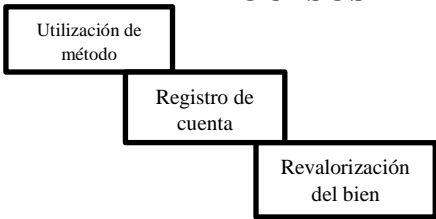
**Cuadro N° 24 Activo fijo (Propiedad, Planta y Equipo)**

RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”	
CUENTA: ACTIVO FIJO( PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO)	
DESCRIPCIÓN	
La propiedad, planta y equipo, representan los activos tangibles adquiridos, construidos o en proceso de construcción y son propiedad del restaurante, con la intención de emplearlos en forma permanente para el funcionamiento del negocio o suministro de otros bienes y servicios, o para usarlos en la administración de la misma, o para propósitos administrativos; la vida útil de propiedad, planta y equipo excede 1 año.	
POLÍTICA	
Se incluirán los activos de los cuales sea probable obtener beneficios futuros se esperan utilicen por más de un período y que el costo pueda ser valorado con fiabilidad, se lo utilicen en la producción o suministro de bienes y servicios, o se utilicen para propósitos administrativos. Incluye bienes recibidos en arrendamiento financiero.	
PROCESO	PROCEDIMIENTO
<div>Implementación de propiedad, planta y equipo</div> <div>Vida útil de cada implemento excede de 1 año</div> <div>Valor mínimo</div>	El responsable elaborará una relación detallada de los elementos inservibles, obsoletos o los elementos que no cumplan con las características necesarias para su uso Los bienes al culminar su vida útil deben estar sujetos a un valor mínimo que constituye su valor residual
DÉBITOS	CRÉDITOS
<div>❖ Esta cuenta se debita por la adquisiciones de bienes, construcción.</div> <div>❖ Reajustes en el valor de los bienes</div>	<div>❖ Esta cuenta se acredita por desgaste o reparaciones de equipos, obsolescencia, destrucción parcial o total.</div>
NORMATIVA:	
<div>❖ Sección 17 Propiedades, Planta y Equipo</div> <div>❖ Sección 20 Arrendamientos</div>	

**Elaborado por:** La Autora.

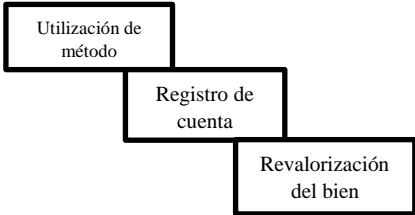
**Fuente:** Investigación 2016.

**Cuadro N° 25 Maquinaria y equipo**

<b>RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”</b> <b>CUENTA: MAQUINARIA Y EQUIPO</b> <b>DESCRIPCIÓN</b> Representan todos los bienes como maquinaria que permiten la ejecución de las actividades o hacen posible las tareas productivas o la prestación de los servicios.	
<b>POLÍTICA</b> a) Para depreciar estos activos se utilizará el método lineal o de línea recta. b) La vida útil para este bien será de 10 años c) El porcentaje para depreciar este bien es del 10% anual. d) Se deberá reconocer y registrar en los libros contables en subcuenta como Depreciación Acumulada de Maquinaria y Equipo. e) Revalorización del bien a precio de mercado de iguales características y otros.	
<b>PROCESOS</b>  <pre> graph TD     A[Utilización de método] --&gt; B[Registro de cuenta]     B --&gt; C[Revalorización del bien] </pre>	<b>PROCEDIMIENTOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ La persona encargada deberá realizar la respectiva depreciación utilizando el método adecuado.</li> <li>❖ Luego de realizar la depreciación se registrada en los libros contables.</li> </ul>
<b>DÉBITOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta cuenta se debita por la compra de un bien tangible e intangible</li> </ul>	<b>CRÉDITOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta cuenta se acredita por la venta del bien.</li> </ul>
<b>NORMATIVA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sección 17 Propiedades, Planta y Equipo</li> </ul>	

**Elaborado por:** La Autora.  
**Fuente:** Investigación 2016.

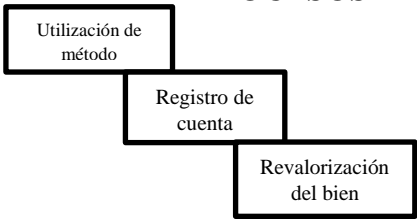
Cuadro N° 26 Vehículo

RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”	
<b>CUENTA: VEHÍCULO</b>	
<p align="center"><b>DESCRIPCIÓN</b></p> <p>Son bienes del mismo restaurante destinado a las actividades del negocio como son las entregas a domicilio.</p>	
<p align="center"><b>POLÍTICA</b></p> <p>a) Para depreciar estos activos se utilizará el método lineal o de línea recta.</p> <p>b) La vida útil para este bien será de 5 años</p> <p>c) El porcentaje para depreciar este bien es del 20% anual.</p> <p>d) Se deberá reconocer y registrar en los libros contables en subcuenta como Depreciación Acumulada de Vehículo.</p> <p>e) Revalorización del bien a precio de mercado de iguales características y otros.</p>	
<p align="center"><b>PROCESOS</b></p>  <pre> graph TD     A[Utilización de método] --&gt; B[Registro de cuenta]     B --&gt; C[Revalorización del bien]   </pre>	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ La persona encargada deberá realizar la respectiva depreciación utilizando el método adecuado.</li> <li>❖ Luego de realizar la depreciación se registrada en los libros contables.</li> </ul>
<b>DÉBITOS</b>	<b>CRÉDITOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Esta cuenta se debita por la adquisiciones de bienes, construcción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Esta cuenta se acredita por desgaste o reparaciones de equipos, obsolescencia, destrucción parcial o total.</li> </ul>
<p><b>NORMATIVA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sección 17 Propiedades, Planta y Equipo</li> </ul>	

**Elaborado por:** La Autora.

**Fuente:** Investigación 2016.

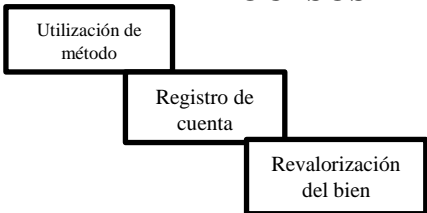
**Cuadro N° 27 Muebles y enseres**

<b>RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”</b>	
<b>CUENTA: MUEBLES Y ENSERES</b> <b>DESCRIPCIÓN</b> <p>La cuenta Muebles y Enseres, también denominada Mobiliario, representan los bienes con que cuenta el restaurante para la adecuación de las instalaciones y representan a los siguientes bienes; mesas, sillas, teléfonos, entre otras.</p>	
<b>POLÍTICA</b> <p>a) Para depreciar estos activos se utilizará el método lineal o de línea recta.  b) La vida útil para este bien será de 10 años.  c) El porcentaje para depreciar este bien es del 10% anual.  d) Se deberá reconocer y registrar en los libros contables en subcuenta como Depreciación Acumulada de Muebles y Enseres.  e) Revalorización del bien a precio de mercado de iguales características y otros.</p>	
<b>PROCESOS</b>  <pre> graph TD     A[Utilización de método] --&gt; B[Registro de cuenta]     B --&gt; C[Revalorización del bien]           </pre>	<b>PROCEDIMIENTOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ La persona encargada deberá realizar la respectiva depreciación utilizando el método adecuado.</li> <li>❖ Luego de realizar la depreciación se registrada en los libros contables</li> </ul>
<b>DÉBITOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Esta cuenta se debita por la compra de un bien tangible e intangible.</li> </ul>	<b>CRÉDITOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Esta cuenta se acredita por la venta del bien o donación.</li> <li>❖ Por desgaste</li> <li>❖ Destrucción parcial o total</li> <li>❖ Suspensión definitiva o temporal</li> <li>❖ Retiros por parte del dueño</li> </ul>
<b>NORMATIVA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sección 17 Propiedades, Planta y Equipo</li> </ul>	

**Elaborado por:** La Autora.

**Fuente:** Investigación 2016.

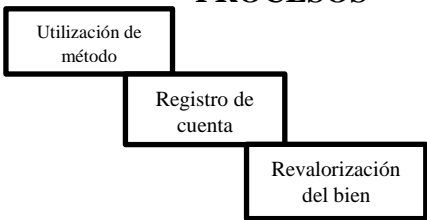
**Cuadro N° 28** Equipo de oficina

<b>RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”</b> <b>CUENTA: EQUIPO DE OFICINA</b> <b>DESCRIPCIÓN</b> Comprende los equipos adquiridos por el restaurante, como computadoras de escritorio o laptops, ya que estos equipos son necesarios para la desarrollo del negocio.	
<b>POLÍTICA</b> a) Para depreciar estos activos se utilizará el método lineal o de línea recta. b) La vida útil para este bien será de 10 años. c) El porcentaje para depreciar este bien es del 10% anual. d) Se deberá reconocer y registrar en los libros contables en subcuenta como Depreciación Acumulada Equipo de oficina. e) Revalorización del bien a precio de mercado de iguales características y otros.	
<b>PROCESOS</b>  <pre> graph TD     A[Utilización de método] --&gt; B[Registro de cuenta]     B --&gt; C[Revalorización del bien]           </pre>	<b>PROCEDIMIENTOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ La persona encargada deberá realizar la respectiva depreciación utilizando el método adecuado.</li> <li>❖ Luego de realizar la depreciación se registrada en los libros contables.</li> </ul>
<b>DÉBITOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta cuenta se debita por la compra de un bien tangible e intangible</li> </ul>	<b>CRÉDITOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Esta cuenta se acredita por la venta del bien.</li> <li>❖ Por desgaste, robo o pérdida</li> <li>❖ Destrucción parcial o total</li> <li>❖ Suspensión definitiva o temporal</li> <li>❖ Destrucción parcial o total</li> </ul>
<b>NORMATIVA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sección 4 Estado de Situación Financiera</li> </ul>	

**Elaborado por:** La Autora.

**Fuente:** Investigación 2016.

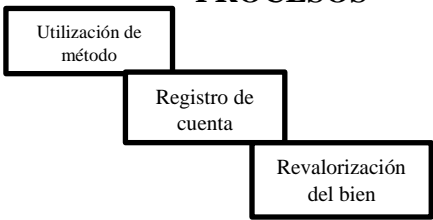
**Cuadro N° 29** Equipo de computación

<b>RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”</b>	
<b>CUENTA: EQUIPO DE COMPUTACIÓN</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	
Son aquellos bienes que se utilizan para el procesamiento de la información, como un software contable edemas de los computadores, e impresoras.	
<b>POLÍTICA</b>	
a) Para depreciar estos activos se utilizará el método lineal o de línea recta. b) La vida útil para este bien será de 3 años. c) El porcentaje para depreciar este bien es del 33% anual. d) Se deberá reconocer y registrar en los libros contables en subcuenta como Depreciación Acumulada Equipo de Computación. e) Revalorización del bien a precio de mercado de iguales características y otros.	
<b>PROCESOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
 <pre> graph TD     A[Utilización de método] --&gt; B[Registro de cuenta]     B --&gt; C[Revalorización del bien]           </pre>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ La persona encargada deberá realizar la respectiva depreciación utilizando el método adecuado.</li> <li>❖ Luego de realizar la depreciación se registrada en los libros contables.</li> </ul>
<b>DÉBITOS</b>	<b>CRÉDITOS</b>
❖ Esta cuenta se debita por adquisiciones e intercambios	❖ Esta cuenta se acredita por pérdida o robo, por baja o suspensión definitiva o temporal.
<b>NORMATIVA:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sección 17 Propiedades, Planta y Equipo</li> </ul>	

**Elaborado por:** La Autora.  
**Fuente:** Investigación 2016.



**Cuadro N° 30** Depreciación acumulada propiedad planta y equipo

<b>RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”</b>	
<b>CUENTA: DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	
Esta cuenta registra la disminución estimada del valor histórico de activos fijos tangibles por el uso normal u obsolescencia realizado por el propietario o por terceros.	
<b>POLÍTICA</b>	
<p>a) Para depreciar estos activos se utilizará el método lineal o de línea recta de la siguiente manera.</p> $\text{Depreciación} = \frac{\text{Costo histórico o Valor Actual} - \text{Valor Residual}}{\text{Vida útil estimada (años)}}$	
<p>b) La depreciación de Propiedad planta y Equipo, se calculará a partir del mes siguiente al de su compra, o desde el momento de su uso.</p> <p>c) La Propietaria es quien dará la autorización para adquirir, vender o dar de bajar los activos fijos, previo pedido y estudio respectivamente.</p>	
<b>PROCESOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
 <pre> graph TD     A[Utilización de método] --&gt; B[Registro de cuenta]     B --&gt; C[Revalorización del bien]           </pre>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ La persona encargada deberá realizar la respectiva depreciación utilizando el método adecuado.</li> <li>❖ Luego de realizar la depreciación se registrada en los libros contables.</li> </ul>
<b>DÉBITOS</b>	<b>CRÉDITOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta cuenta se debita por las cifras eventuales correspondientes a ajustes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta cuenta se acredita por el desgaste debido al uso, por la obsolescencia.</li> </ul>
<b>NORMATIVA:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sección 17 Propiedades, Planta y Equipo</li> </ul>	

**Elaborado por:** La Autora.

**Fuente:** Investigación 2016.

**Cuadro N° 31 Pasivos**

<b>RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”</b>	
<b>CUENTA: (2) PASIVOS</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	
Un pasivo son obligaciones o responsabilidades que tiene el restaurante con proveedores, impuestos por pagar, entre otras además expresan una disminución futura de beneficios económicos realizados en años anteriores y que han afectado económicamente al negocio.	
<b>POLÍTICA</b>	
Estas cuentas son de naturaleza acreedora, es decir que la empresa debe algo a alguien que tiene que pagar, se incluyen proveedores, impuestos por pagar, entre otras.	
<b>PROCESO</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
<div>Adquisición de un producto</div> <div>Pago a proveedor</div> <div>Emisión de factura</div>	Deudas adquiridas con terceras personas Emisión de facturas de proveedores. Pago de facturas.
<b>DÉBITOS</b>	<b>CRÉDITOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cancelación de deudas.</li> <li>• Pago de abono a deudas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compras mercancías a crédito.</li> <li>• Comprar activos fijos a crédito.</li> <li>• Deudas pendientes de pago.</li> </ul>
<b>NORMATIVA:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sección 4 Estado de Situación Financiera</li> </ul>	

**Elaborado por:** La Autora.

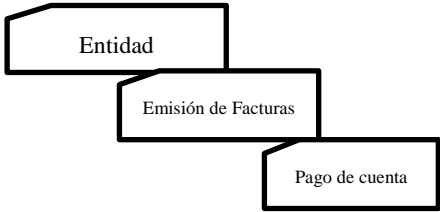
**Fuente:** Investigación 2016.

**Cuadro N° 32 Pasivo corriente**

<b>RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”</b>	
<b>CUENTA: (2.1) PASIVO CORRIENTE</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	
Los pasivos corrientes a corto plazo, son todas las obligaciones, apreciables en dinero, a cargo del restaurante, las cuales deberán cancelarse en un plazo inferior a 1 año dentro del periodo contable.	
<b>POLÍTICA</b>	
Un pasivo se clasificará como corriente a corto plazo, cuando satisfaga alguno de los siguientes criterios:	
a) Se espere liquidar en el ciclo normal de la operación de la entidad;	
b) Se mantenga fundamentalmente para negociación;	
c) Deba liquidarse dentro del período de doce meses desde la fecha del balance.	
d) La entidad no tenga derecho incondicional de aplazar la cancelación del pasivo durante, al menos, los doce meses siguientes a la fecha del balance.	
Todos las demás obligaciones que estén pendientes de pago a corto plazo.	
Las cuentas de pasivo son de naturaleza acreedora, es decir que la empresa debe algo a alguien que tiene que pagar, se incluyen proveedores, cuentas por pagar, entre otras	
<b>PROCESO</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
<div>Pago de obligación</div> <div>Dentro de 1 año</div> <div>Ciclo normal</div>	Obligaciones derivadas de las actividades de la entidad. Liquidan en el ciclo normal de la operación
<b>DÉBITOS</b>	<b>CRÉDITOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cancelación de deudas.</li> <li>• Pago de abono a deudas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compras mercancías a crédito.</li> <li>• Comprar activos a crédito.</li> <li>• Deudas pendientes de pago.</li> </ul>
<b>NORMATIVA:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sección 4 Estado de Situación Financiera</li> </ul>	

**Elaborado por:** La Autora.**Fuente:** Investigación 2016.

**Cuadro N° 33 Cuentas por pagar**

<b>RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”</b> <b>CUENTA: CUENTAS POR PAGAR</b> <b>DESCRIPCIÓN</b> Comprende las deudas u obligaciones que el restaurante, debe a sus proveedores por adquisiciones a crédito, motivadas por operaciones habituales del organismo, con vencimiento dentro de los doce (12) meses de contraída la deuda. <b>POLÍTICAS</b> a) Representan las deudas y obligaciones a cargo del ente económico y cuyo plazo de vencimiento es menor a 1 año. b) Sus movimientos comienzan con un crédito o abono. c) Sus saldos son acreedores.	
<b>PROCESOS</b> 	<b>PROCEDIMIENTOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Las deudas consignadas con terceras personas deberán estar respaldadas con sus respectivos documentos.</li> <li>❖ Los mismos que deberán ser sellados y archivados.</li> </ul>
<b>DÉBITOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cancelación de deudas.</li> <li>• Pago de abonos a deudas.</li> <li>• Devoluciones</li> </ul>	<b>CRÉDITOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquisiciones de productos a crédito.</li> <li>• Compras de activos fijos a crédito.</li> <li>• Servicios utilizados a crédito.</li> <li>• Deudas fiscales</li> <li>• Deudas correspondientes a sueldos y otros aportes.</li> </ul>
<b>NORMATIVA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sección 4 Estado de Situación Financiera</li> </ul>	

**Elaborado por:** La Autora.

**Fuente:** Investigación 2016

Cuadro N° 34 Proveedores

RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”	
<b>CUENTA: PROVEEDORES</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	
Son los valores de las deudas de compras realizadas a crédito a los proveedores que abastece con productos o servicios al restaurante, con la finalidad de cumplir con un fin.	
<b>POLÍTICA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acordar las condiciones de pago que le permita a los proveedores pagar en varios plazos según las condiciones pactadas.</li> <li>• Los pagos se realizaran mediante abonos en cheques o pagos en efectivo.</li> <li>• Hacer una programación de pagos.</li> <li>• Confirmar el pago rápido a los proveedores.</li> <li>• El restaurante deberá disponer de recursos económicos para cancelación y pago de deudas pendientes.</li> </ul>	
<b>PROCESOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
<pre> graph TD     A[Compras a crédito] --&gt; B[Dinero disponible]     B --&gt; C[Pago a proveedor]           </pre>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ La persona encargada de realizar compras de productos deberá obtenerlas a crédito.</li> <li>❖ Respetar fecha de pago asignadas por las dos partes.</li> </ul>
<b>DÉBITOS</b>	<b>CRÉDITOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta cuenta se debita por la cancelación de deudas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta cuenta se acredita por adquisiciones de mercancías a crédito</li> <li>• Compra de activos fijos a crédito.</li> </ul>
<b>NORMATIVA:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sección 4 Estado de Situación Financiera</li> </ul>	

**Elaborado por:** La Autora.

**Fuente:** Investigación 2016.

**Cuadro N° 35 IVA por pagar**

<b>RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”</b>	
<b>CUENTA: IVA POR PAGAR</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	
Corresponde a las obligaciones con entidades fiscales y que se registran como I.V.A generados por ventas que se tiene en el negocio.	
<b>POLÍTICA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Los comprobantes de venta deberán estar bien realizados al momento del cobro, antes de proceder a su emisión.</li> <li>Realizar las declaraciones mensuales de los productos gravados con tarifa 0% y 14%.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Actualmente se impuso que los productos deberían gravar el 14% este porcentaje deberá acatarse por todos los negocios que venden o compran productos que gravan este impuesto. Este 14% se impuso por el lapso de un año (2017).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Efectuar la declaración de tributos en fechas correspondientes según la ley.</li> <li>Llevar el respectivo archivo a fin de evitar multas y sanciones.</li> </ul>	
<b>PROCESOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
<pre> graph TD     A[Comprobantes de pago] --&gt; B[Fecha indicada]     B --&gt; C[Productos con el 0% y el 14%]           </pre>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ La persona encargada de realizar el pago del IVA por pagar deberá verificar la fecha indicada por el SRI.</li> </ul>
<b>DÉBITOS</b>	<b>CRÉDITOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Esta cuenta se debita por el pago de tributos, por la venta de los productos gravados con esta tarifa (14%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esta cuenta se acredita por valores pendientes de pago correspondientes a tributos, o por ajustes a final del periodo.</li> </ul>
<b>NORMATIVA:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>NIC 12 Impuesto sobre las Ganancias</li> </ul>	

**Elaborado por:** La Autora.

**Fuente:** Investigación 2016.

**Cuadro N° 36 Pasivos no corrientes**

<b>RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”</b>	
<b>CUENTA: (2.2) PASIVOS NO CORRIENTES</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	
Es el grupo de cuentas que se encuentran sin movimiento es por eso que permanecen más de un año estas podrían estar contraídas con instituciones financieras.	
<b>DÉBITOS</b>	<b>CRÉDITOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Esta cuenta se debita por el pago de deudas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esta cuenta se acredita por las compras de mercancías a crédito, compras de activos fijos a crédito.</li> </ul>
<b>NORMATIVA:</b> Sección 4 Estado de Situación Financiera	

**Elaborado por:** La Autora.

**Fuente:** Investigación 2016.

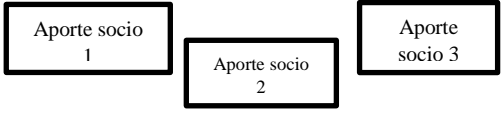
**Cuadro N° 37 Patrimonio**

<b>RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”</b>	
<b>CUENTA : (3)PATRIMONIO</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	
Esta cuenta es todo lo que tiene el restaurante ya sea bienes y derechos es decir son aportaciones en efectivo, maquinaria, materia prima que ha aportado el dueño del restaurante.	
<b>PROCESO</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
<pre> graph LR     A[Bienes que posee la empresa] --&gt; B[Pasivos: obligacion por pagar a terceros]     B --&gt; C[Patrimonio]           </pre>	<p>Cuentas representativas de los recursos asignados o aportados.</p> <p>El patrimonio de la empresa se puede dividir en activo y pasivo, es decir en aquello que la empresa dispone en positivo y aquello que forma parte de las cuentas en negativo.</p>
<b>DÉBITOS</b>	<b>CRÉDITOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Esta cuenta se debita por el retiro de bienes por parte del dueño del negocio, retiros de valores monetarios o por pérdidas o robos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esta cuenta se acredita por aportes de bienes del dueño del negocio, o adquisiciones o inversiones adicionales del jefe superior.</li> </ul>
<b>NORMATIVA:</b> Sección 4 Estado de Situación Financiera	

**Elaborado por:** La Autora.

**Fuente:** Investigación 2016.

**Cuadro N° 38 Capital social**

<b>RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”</b>	
<b>CUENTA : CAPITAL SOCIAL</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	
Esta cuenta corresponde al interés residual de los propietarios, en los activos netos de la compañía, después de deducir todos sus pasivos.	
<b>POLÍTICA</b>	
a) Desde el punto de vista económico, capital está formado por los recursos pertenecientes a los propietarios o socios del restaurante. b) Jurídicamente, el capital representa la garantía de la empresa frente a los acreedores para la recuperación de sus créditos.	
<b>PROCESO</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
	Dinero aportado por socios
<b>DÉBITOS</b>	<b>CRÉDITOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retiro de capital (efectivo) por parte del dueño.</li> <li>• Retiro de bienes por parte dueño del negocio.</li> <li>• Por liquidación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aportes de bienes</li> <li>• Aportes en efectivo</li> <li>• Adquisiciones</li> <li>• Aumentos de capital.</li> </ul>
<b>NORMATIVA:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIIF 7: Instrumentos financieros: Información a Revelar</li> <li>• NIC32 Instrumentos Financieros: Información a Relevantar</li> </ul>	

**Elaborado por:** La Autora.**Fuente:** Investigación 2016.



**Cuadro N° 39** Resultado del ejercicio

<b>RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”</b>	
<b>CUENTA : RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	
Corresponden a las pérdidas o las ganancias que deben mostrarse por separado los resultados del período considerado de otros resultados obtenidos en períodos anteriores.	
<b>POLÍTICA</b>	
a) Se puede considerar como el reflejo de éxitos o fracasos que ha tenido el negocio. b) Además son los beneficios o pérdidas que ha tenido un negocio. Estas cuentas pueden ser de naturaleza deudora o acreedora, dependiendo de los resultados obtenidos al cierre de un periodo contable.	
<b>PROCESO</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
<pre> graph TD     A[Ventas 12% al final del periodo] --&gt; B[Pago sueldos administrativos]     A --&gt; C[Pago servicios básicos]     D[Gastos administrativos del negocio]           </pre>	La Cuenta de Pérdidas y Ganancias, con los ingresos y gastos realizados, cuyo saldo es el resultado del ejercicio contable.  Determinación de ingresos obtenidos por la empresa.  Determinación de gastos realizados por la empresa.
<b>DÉBITOS</b>	<b>CRÉDITOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para determinar el resultado del ejercicio.</li> <li>• Cuando se aplique el resultado positivo conforme al acuerdo de distribución del resultado, con abono a las cuentas que correspondan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para determinar el resultado del ejercicio, con cargo a las cuentas que presenten al final del ejercicio saldo acreedor.</li> <li>• Por la aplicación del resultado negativo.</li> </ul>
<b>NORMATIVA:</b> Sección 4 Estado de Situación Financiera	

**Elaborado por:** La Autora.**Fuente:** Investigación 2016

**Cuadro N° 40** Perdida/utilidad del ejercicio actual

<b>RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”</b> <b>CUENTA : PERDIDA/UTILIDAD DEL EJERCICIO ACTUAL</b> <b>DESCRIPCIÓN</b> <p>Esta cuenta de perdida/utilidad de ejercicio actual, comprende a las operaciones realizadas durante un ejercicio económico, en este se refleja las ganancias o pérdidas que haya obtenido el restaurante, contablemente se registra después del impuesto a la renta.</p> <p><b>POLÍTICA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ La contadora se encargará de realizar los resultados en la presentación de los Estados Financieros al final del periodo económico.</li> <li>❖ La persona encomendada será la encargara de informar los resultados obtenidos a su jefe superior.</li> </ul>	
<b>PROCESOS</b> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Realización de estados financieros</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Determinación del Impuesto a la renta</div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;">Resultado del ejercicio</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;">Toma de decisiones</div> </div>	<b>PROCEDIMIENTOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Al finalizar el periodo contable anual la persona encargada realizará los estados correspondientes</li> <li>❖ Determinación de pérdida o ganancia de la entidad o negocio.</li> <li>❖ Análisis de situación financiera con el jefe superior.</li> </ul>
<b>DÉBITOS</b>	<b>CRÉDITOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Cuando se aplique el resultado positivo conforme al acuerdo de distribución del resultado, con abono a las cuentas que correspondan.</li> <li>❖ Valor de liquidez o disposición de los propietarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Cuando se aplique el resultado negativo conforme a los resultados obtenidos, con cargo a las cuentas que correspondan.</li> <li>❖ Cierre de libros</li> </ul>
<b>NORMATIVA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sección 4 Estado de Situación Financiera</li> </ul>	

**Elaborado por:** La Autora.

**Fuente:** Investigación 2016.

**Cuadro N° 41 Ingresos**

<p align="center"><b>RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”</b></p> <p><b>CUENTA DEL ESTADO DE RESULTADOS: INGRESOS</b></p> <p align="center"><b>DESCRIPCIÓN</b></p> <p>Los ingresos representan la ganancia o cualquier rendimiento económico de entrada de dinero o aumentos de activos, provenientes de las actividades desarrolladas por el restaurante.</p> <p align="center"><b>POLÍTICA</b></p> <p>Las cuentas que integran esta clase son de naturaleza acreedora, excepto el aporte del capital contable, como consecuencia de movimientos de propietarios de la entidad.</p>	
<b>DÉBITOS</b>	<b>CRÉDITOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta cuenta se debita por todo los gastos operacionales y no operacionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta cuenta se acredita por la venta de productos, prestación de servicios (eventos y recepciones), y por los ingresos financieros.</li> </ul>
<p><b>NORMATIVA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NIC 18 Ingresos.</li> </ul>	

**Elaborado por:** La Autora.

**Fuente:** Investigación 2016.

**Cuadro N° 42 Ingresos operacionales**

<b>RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”</b> <b>CUENTA :INGRESOS OPERACIONALES</b> <b>DESCRIPCIÓN</b>	
<p>El ingreso operacional implica la relación directa con la producción de un bien o servicio que constituye el objeto social del negocio. Todo ingreso operacional representa una fuente de los recursos económicos, y resulta del funcionamiento normal de la empresa.</p> <p><b>POLÍTICA</b></p> <p>Los ingresos operacionales se generan por:</p> <p>a) La venta de bienes no elaborados en la empresa que constituyen el objeto social del ente, (empresas de servicio de comercialización).</p> <p>b) La venta de un bien elaborado en la empresa que constituye el objeto social del ente, (empresas productoras).</p> <p>c) La venta de un servicio que constituye el objeto social del ente (empresas de servicios).</p>	
<b>DÉBITOS</b>	<b>CRÉDITOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por todo los gastos operacionales y no operacionales, que realiza el restaurante</li> <li>• Por el saldo acumulado al efectuarse el cierre de las cuentas de resultado al final del ejercicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta cuenta se acredita por la venta de productos (platos especiales, comida afrodisiaca, bebidas de entre otros), prestación de servicios (eventos y recepciones).</li> </ul>
<b>NORMATIVA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NIC 18 Ingresos Ordinarios.</li> </ul>	

**Elaborado por:** La Autora.

**Fuente:** Investigación 2016

Cuadro N° 43 Ventas

<b>RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”</b>	
<b>CUENTA : VENTAS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<p>Esta cuenta comprenderá a la acción y efecto de vender un bien o servicio, a otra persona con el pago correspondiente al precio estipulado ya que esto es el ingreso principal del restaurante.</p>	
<b>POLÍTICA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las ventas de los productos se deberán cancelar al contado, las cuales serán debidamente facturadas.</li> <li>Todas las ventas de productos se deberán autorizar por parte del gerente.</li> <li>Los precios de los productos serán establecidos por el Gerente de acuerdo al costo de producción de cada plato especial.</li> </ul>	
<b>PROCESOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Venta de diferentes productos</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Autorización del propietario</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Precios claros</div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-top: 10px;">Pago de factura</div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ La adquisición de un bien o servicio deberá ser debidamente facturado.</li> <li>❖ Las ventas deberán ser acordes a los saldos en los libros.</li> </ul>
<b>DEBITOS</b>	<b>CRÉDITOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Esta cuenta se debita cuando se cierra el periodo y se determina los resultados finales, además cuando se realiza un descuento en ventas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esta cuenta se acredita por el monto vendido de productos (platos especiales, comida afrodisiaca bebidas de entre otros</li> </ul>
<b>NORMATIVA:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>NIC 18 Ingresos Ordinarios.</li> </ul>	

**Elaborado por:** La Autora.  
**Fuente:** Investigación 2016.

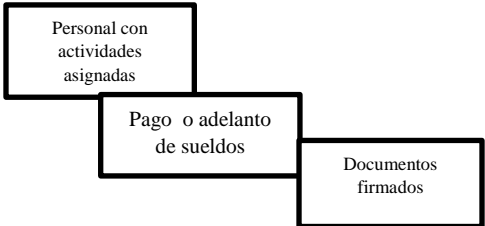
**Cuadro N° 44** Gastos de administración

<b>RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”</b>	
<b>CUENTA : GASTOS DE ADMINISTRACIÓN</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	
Los gastos de administración comprenden los gastos realizados por el ente en razón de sus actividades.	
<b>POLÍTICA</b>	
Las partidas que se agrupan bajo este rubro:	
a) Varían de acuerdo con la naturaleza del negocio.	
b) Por regla general, abarcan los sueldos y salarios, los materiales y suministros de oficina, la renta y demás servicios generales de oficina.	
c) Gastos normales de carácter corriente para el funcionamiento del negocio.	
<b>PROCESO</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
<div>Cumplimiento de horario</div> <div>Verificación de horas extras</div> <div>Elaboración de rol de pagos</div> <div>Pago de sueldo</div>	Pago de sueldos y salarios al personal cada fin de mes. Verificación de rol de pagos Verificación de horas extras. Cumplimiento de horario de trabajo.
<b>DÉBITOS</b>	<b>CRÉDITOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Esta cuenta se debita por todos los gastos en general.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esta cuenta se acredita por la cancelación del saldo al cierre del ejercicio económico.</li> </ul>
<b>NORMATIVA:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sección 4 Estado de Situación Financiera</li> </ul>	

**Elaborado por:** La Autora.

**Fuente:** Investigación 2016.

**Cuadro N° 45 Sueldos y salarios**

<b>RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”</b>	
<b>CUENTA : SUELDOS Y SALARIOS</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	
<p>En esta cuenta se comprenderá la suma dinero y pagos de ley establecidos por el trabajo realizado en dentro del restaurante o por la realización de alguna tarea específica o fabricación de un producto determinado.</p>	
<b>POLÍTICA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando el personal requiera de algún aumento o adelanto de pagos deberá analizar el gerente las causas por las que se originaria este suceso.</li> <li>• Los pagos del sueldo hacia los trabajadores dependerán del puesto a área en que trabajen.</li> </ul>	
<b>PROCESOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
 <pre> graph TD     A[Personal con actividades asignadas] --&gt; B[Pago o adelanto de sueldos]     B --&gt; C[Documentos firmados]           </pre>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ El gerente es el encargado de asignar los sueldos de acuerdo a actividades desempeñadas.</li> </ul>
<b>DÉBITOS</b>	<b>CRÉDITOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta cuenta se debita por pago de sueldo al personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta cuenta se acredita por descuentos, multas o sanciones.</li> </ul>
<b>NORMATIVA:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sección 28 Beneficios a los Empleados</li> </ul>	

**Elaborado por:** La Autora.

**Fuente:** Investigación 2016.

**Cuadro N° 46 Aporte IESS**

<b>RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”</b>	
<b>CUENTA : APOORTE IESS</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	
<p>El Aporte al I.E.S.S. es una obligación que el empleador paga al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social por tener un empleado/a en el negocio.</p>	
<b>POLÍTICA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los respectivos pagos al IESS, deberán ser cancelados en las fechas indicadas por esta entidad.</li> <li>• Cada pago al IESS serán realizados directamente por la persona y cada comprobante se archivará correspondientemente.</li> <li>• Los beneficios sociales se calcularan de acuerdo a lo establecido en la ley.</li> <li>• La persona que realice el pago correspondiente deberá encargarse de tener respaldo del mismo.</li> </ul>	
<b>PROCESOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
<pre> graph TD     A[Pago al IESS] --&gt; B[Fecha indicada]     B --&gt; C[Respaldo correspondiente]           </pre>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ El personal que va a realizar el pago al IESS deberá ir en fechas establecidas, además de obtener una copia para entrega al jefe superior de la entidad.</li> </ul>
<b>DÉBITOS</b>	<b>CRÉDITOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta cuenta se debita por el pago de aportes al IESS.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta cuenta se acredita por acumulación de aportes pendientes.</li> </ul>
<b>NORMATIVA:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sección 28 Beneficios a los Empleados</li> </ul>	

**Elaborado por:** La Autora.

**Fuente:** Investigación 2016



**Cuadro N° 47** Suministros de oficina

<b>RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”</b>	
<b>CUENTA : SUMINISTROS DE OFICINA</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	
<p>Esta cuenta congrega la adquisición de toda clase de insumos y suministros requeridos para la prestación de bienes y servicios y para el desempeño de las actividades administrativas en el restaurante.</p>	
<b>POLÍTICA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los saldos deberán ser conciliados en los libros correspondiente al menos una vez al año.</li> <li>• El personal de cada área deberá comprometerse a cuidar y utilizar los suministros con responsabilidad.</li> <li>• Mensualmente se realizarán constataciones físicas de cada suministro de oficina entregada en cada área.</li> <li>• Cada faltante de insumos, será informado de manera oportuna al jefe superior.</li> </ul>	
<b>PROCESOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
<div>Entrega de suministros</div> <div>Constataciones Físicas</div> <div>Comunicación de faltantes</div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ El gerente otorga suministros necesarios al personal.</li> <li>❖ El personal encargado del cuidado y buen trato de los mismos.</li> </ul>
<b>DÉBITOS</b>	<b>CRÉDITOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta cuenta se debita por adquisición de suministros de oficina.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta cuenta se acredita por las devoluciones o cierre de cuentas.</li> </ul>
<b>NORMATIVA:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIC32 Instrumentos Financieros: Información a Relevantar</li> </ul>	

**Elaborado por:** La Autora.

**Fuente:** Investigación 2016.

**Cuadro N° 48** Gasto de ventas

<b>RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”</b>	
<b>CUENTA : GASTO DE VENTAS</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	
Los Gastos de Venta son los gastos incrementales directamente atribuibles a la venta de un activo en los que la empresa no habría incurrido de no haber tomado la decisión de vender. Se incluyen los gastos legales necesarios para transferir la propiedad del activo y las comisiones de venta.	
<b>POLÍTICA</b>	
Estos pueden clasificarse esencialmente en:	
a) <b>Ordinarios</b> , se identifican con la realización de las actividades propias del giro de la entidad.	
b) <b>No Ordinarios</b> , que se derivan de transacciones incidentales, inusuales, no directamente relacionado con el giro de la entidad.	
<b>DÉBITOS</b>	<b>CRÉDITOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Esta cuenta se debita por pagos en general</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esta cuenta se acredita cuando se realiza los ajustes y cierre.</li> </ul>
<b>NORMATIVA:</b> Sección 4 Estado de Situación Financiera	

**Elaborado por:** La Autora.

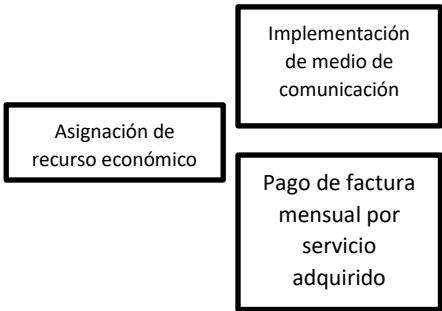
**Fuente:** Investigación 2016.

**Cuadro N° 49 Arriendo**

<b>RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”</b>	
<b>CUENTA : ARRIENDO</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	
Esta cuenta se sobrelleva mediante un acuerdo por el pago de una suma pactada por las dos partes con el derecho a utilizar un activo durante un periodo de tiempo determinado.	
<b>POLÍTICA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El pago de los servicios básicos corresponde al arrendatario.</li> <li>• El contrato de arrendamiento de realizará entre el arrendador y el arrendatario</li> <li>• En el contrato deberá estar impregnado el plazo de vigencia y la fecha de suscripción del mismo además de consignar el valor de pago a realizarse.</li> </ul>	
<b>PROCESOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
<div>Propietario y arrendatario</div> <div>Pago de arriendo</div> <div>Fecha indicada</div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ La persona encargada de realizar el pago al propietario del bien inmueble deberá ser puntual en el pago.</li> </ul>
<b>DEBITOS</b>	<b>CRÉDITOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta cuenta se debita por el pago del arriendo, pago de servicios básicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta cuenta se acredita cuando existe anulación del contrato de arriendo.</li> </ul>
<b>NORMATIVA:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sección 20 Arrendamientos</li> </ul>	

**Elaborado por:** La Autora.**Fuente:** Investigación 2016.

**Cuadro N° 50 Publicidad**

<b>RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”</b>	
<b>CUENTA : PUBLICIDAD</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	
<p>Esta cuenta de publicidad comprende una manera de comunicación comercial que el restaurante se da a conocer en diferentes ciudades con el propósito de incrementar clientes nacionales para que el consumo de un producto o servicio que ayude en el incremento económico del restaurante.</p>	
<b>POLÍTICA</b>	
<p>a) Estos gastos deben reconocerse en el estado de resultados del periodo en el que se incurren.</p> <p>b) Los gastos de publicidad no tendrán reconocimiento como activo.</p> <p>c) Los pagos se realizará con autorización de la propietaria.</p> <p>d) Archivar el comprobante que sustente el gasto surgido.</p>	
<b>PROCESOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
 <pre> graph TD     A[Asignación de recurso económico] --&gt; B[Implementación de medio de comunicación]     B --&gt; C[Pago de factura mensual por servicio adquirido]           </pre>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Si el propietario de la entidad desea dar a conocer a la misma deberá realizar una pequeña inversión para promocionar el lugar o establecimiento.</li> <li>❖ Utilización de medio adecuado.</li> <li>❖ Asignación de recurso económico para pago del servicio ofrecido.</li> </ul>
<b>DÉBITOS</b>	<b>CRÉDITOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta cuenta se debita por el pago de publicidad, pago de asesorías comerciales y publicitarias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta cuenta se acredita cuando se da por concluido el contrato.</li> </ul>
<b>NORMATIVA:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIC 38 Activos Intangibles</li> </ul>	

**Elaborado por:** La Autora.

**Fuente:** Investigación 2016.

**Cuadro N° 51 Costos**

<b>RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”</b>	
<b>CUENTA : COSTOS</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	
La cuenta de Costos comprende a todos los valores en que se incurre en los productos y poder venderlos además que incurre en costos de producción en la fabricación de un producto o la prestación de un servicio.	
<b>PROCESO</b> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Precio del plato</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Calidad de plato</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Satisfacción del cliente</div> </div>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
	Costo de los productos que ofrece al cliente
<b>DÉBITOS</b>	<b>CRÉDITOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Esta cuenta se debita por el pago de mano de obra o compra de materia prima y en el inventario inicial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esta cuenta se acredita cuando se hace el ajuste y cierre de cuentas al final del periodo contable y en el inventario final.</li> </ul>
<b>NORMATIVA:</b> Sección 4 Estado de Situación Financiera	

**Elaborado por:** La Autora.

**Fuente:** Investigación 2016.

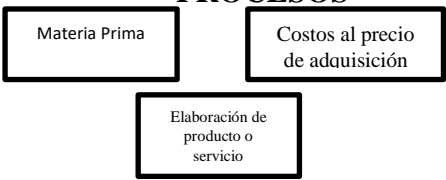
**Cuadro N° 52 Costos de producción**

<b>RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”</b>	
<b>CUENTA : COSTOS DE PRODUCCIÓN</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	
La cuenta de Costo de Producción comprende a la valoración monetaria de los gastos incurridos y aplicados para realizar su producción de bienes y servicios; se consideran aquí los pagos a los factores de la producción, así como también los bienes y servicios consumidos durante el proceso productivo.	
<b>POLÍTICA</b>	
Los costos se generan en:	
a) El valor de los bienes no elaborados por los entes vendidos durante el período. b) El valor de los tres elementos del costo de producción, materia prima, mano de obra y costos indirectos de producción de los bienes producidos en la empresa y vendidos durante el período.	
<b>DÉBITOS</b>	<b>CRÉDITOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Esta cuenta se debita por el costo de los materiales, gastos indirectos de fabricación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esta cuenta se acredita cuando existen pérdidas</li> </ul>
<b>NORMATIVA:</b> Sección 4 Estado de Situación Financiera	

**Elaborado por:** La Autora.

**Fuente:** Investigación 2016.

Cuadro N° 53 Materia prima

RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”	
<b>CUENTA : MATERIA PRIMA</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	
Es el precio de materiales y que intervienen para la elaboración del producto o servicio.	
<b>POLÍTICA</b>	
a) Las existencias de materia prima deben ser valoradas al costo o al valor neto realizable, según cuál sea el menor. b) Los costos comprenderán el precio de adquisición, el costo de transformación y otros costos en los que se hayan incurrido para dar a las existencias su condición actual.	
<b>PROCESOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
 <pre> graph TD     A[Materia Prima] --&gt; D[Elaboración de producto o servicio]     B[Costos al precio de adquisición] --&gt; D           </pre>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ La materia prima adquirida deberá estar en buenas condiciones la cual está valorada al costo.</li> <li>❖ Revisión de materia prima.</li> </ul>
<b>DÉBITOS</b>	<b>CRÉDITOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta cuenta se debita por la adquisición de mercancías al crédito, inventario inicial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta cuenta se acredita con el cierre de la cuenta, devolución en compras</li> </ul>
<b>NORMATIVA:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sección 13 Inventarios</li> </ul>	

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación 2016.

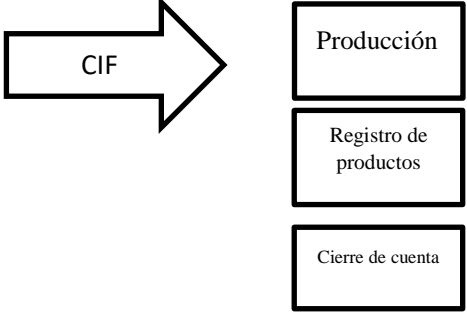
Cuadro N° 54 Mano de obra

RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”	
<b>CUENTA : MANO DE OBRA</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	
Esta cuenta intuye al costo que se relacionan directamente en la transformación del producto o en la prestación de un servicio considerando el tiempo de fabricación.	
<b>DÉBITOS</b>	<b>CRÉDITOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta cuenta se debita por el pago de sueldos y salarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta cuenta se acredita con el cierre de la cuenta, devolución en compras.</li> </ul>
<b>NORMATIVA:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sección 13 Inventarios</li> </ul>	

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación 2016.

**Cuadro N° 55** Costos indirectos de fabricación (C.I.F.)

<b>RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”</b>	
<b>CUENTA : COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN (C.I.F)</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	
En esta cuenta intervienen materiales directos e indirectos que se utilizan y no al momento de la producción de un bien o servicios pero esto conlleva a un problema en saber asignarlos (cargarlos) convenientemente en las distintas ordenes de producción.	
<b>POLÍTICA</b>	
a) En el registro de los C.I.F, el procedimiento deberá constar de tres pasos: Procedimiento antes de iniciar el periodo contable, Procedimiento durante el periodo contable, Procedimiento después del periodo contable. b) Se deberá esperar que termine el periodo para conocer el total de los C.I.F. incurridos y cargarlos proporcionalmente a las diferentes órdenes de producción fabricadas en el periodo.	
<b>PROCESOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Registro adecuado en libros contables.</li> <li>❖ La persona encargada de manejar los costos indirectos de fabricación deberá regirse a los procedimientos durante y después del periodo</li> </ul>
<b>DÉBITOS</b>	<b>CRÉDITOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta cuenta se debita por los materiales directos, mano de obra directa, servicios públicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta cuenta se acredita con el cierre de cuentas C.I.F</li> </ul>
<b>NORMATIVA:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sección 13 Inventarios</li> </ul>	

**Elaborado por:** La Autora.

**Fuente:** Investigación 2016.

### 3.15. MODELO DE ESTADOS FINANCIEROS

Los estados financieros son resultado final de todas las operaciones realizadas en el período contable y nos permite conocer la situación financiera real de la organización. Los estados financieros deben estar firmados por el contador/a y por el gerente de la organización.

A continuación se presentan los siguientes estados financieros:

### 3.15.1. ESTRUCTURA DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

#### ❖ Estado de situación financiera

De acuerdo a las NIIF para Pymes determinan que es también conocido como Balance General en el cual se describe como se encuentra una entidad a una fecha específica en donde se describen de manera clara valores monetarios con el propósito de suministrar información acerca de la situación financiera del rendimiento financiero y los flujos de efectivo de la entidad.

Este Balance General debe ser elaborado al menos una vez al año con fecha al 31 de Diciembre, debidamente firmados o sellados por los responsables.

- Gerente
- Contador

### 3.15.2. ESTRUCTURA ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

El Balance General o Estado de Situación Financiera deberá contener lo siguiente:

**Encabezado:** Nombre, razón social u otro tipo de identificación de la entidad.

**Nombre:** Del estado financiero.


**Fecha:** En la cual se haya cerrado el periodo contable.

**Moneda:** Esta moneda de representación tal como define en la Sección 30: Conversión de la moneda extranjera.

**Cuentas:** La representación fiel de los valores, sucesos u otras condiciones de acuerdo a activos, pasivos, patrimonio.

**Firmas:** Correspondientes de los responsables.



<b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA</b> <b>RESTAURANTE "PALACIO IMPERIAL"</b> <b>AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b> <b>(EXPRESADO EN MILES DE DÓLARES ESTADOUNIDENSES)</b>		
<b>ACTIVOS</b>		
<b>Activos Corrientes</b>		
Efectivo y equivalentes de efectivo		\$ 75,214.57
Caja –Bancos	\$ 32,046.70	
Cuentas por cobrar	\$ 6,220.77	
Otras cuentas por cobrar		
(-) Provisión Cuentas Incobrables		
Retención en la Fuente Corriente	\$ 2,950.12	
Anticipo Impuesto a la renta	\$ 3,670.26	
Inventario Final Mercaderías	\$ 30,326.72	
<b>Total Activos Corrientes</b>	\$ 75,214.57	
<b>Activos fijos</b>		\$ 443,857.93
Edificio	\$ 313,176.05	
Muebles y Enseres	\$ 52,970.77	
Maquinaria y equipo	\$ 27,448.06	
Equipo de Computación	\$ 2,750.00	
Vehículos	\$ 74,098.21	
(-) Depreciación Acumulada	\$ 26,585.16	
<b>Total Activos Fijos</b>	\$ 443,857.93	
<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>	\$ 519,072.50	\$ 519,072.50
<b>PASIVOS</b>		
<b>Pasivos Corrientes</b>		
Cuentas por pagar	\$ 15,450.75	
IVA por pagar	\$ 4,127.28	
Retención IVA por pagar	\$ 119.53	
Retención en la Fuente por pagar	\$ 760.02	
Aportes IESS	\$ 2,239.92	
15% Utilidad. Trabajadores	\$ 12,310.79	
Impuesto a la Renta	\$ 11,997.06	
Diferencia anticipo	\$ 4,110.32	
<b>Total Pasivos corrientes</b>	\$ 51,115.67	
<b>PATRIMONIO</b>		
Capital Social	\$ 410,192.73	<b>467,956.83</b>
Utilidad del ejercicio	\$ 57,764.10	
<b>TOTAL PASIVO(+)PATRIMONIO</b>	\$ 519,072.50	\$ 519,072.50
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <b>Roque B. Arias C.</b>  <b>PROPIETARIO</b> </div> <div style="text-align: right;">   <b>Econ. CPA. Marcelo Guerrero Ch.</b>  <b>CONTADOR</b>  <b>Mat. No. 17-1120 C.C.P.P.</b> </div> </div>		



**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA**  
**RESTAURANTE "PALACIO IMPERIAL"**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**  
**(EXPRESADO EN MILES DE DÓLARES ESTADOUNIDENSES)**

171

<b>ACTIVOS</b>		
<b><u>Activos Corrientes</u></b>	-	-
Efectivo y equivalentes de efectivo		\$ 70,943.63
Caja –Bancos	\$ 30,045.91	
Cuentas por cobrar	\$ 5,320.00	
Otras cuentas por cobrar		
(-) Provisión Cuentas Incobrables		
Retención en la Fuente Corriente	\$ 2,500.20	
Anticipo Impuesto a la renta	\$ 2,750.80	
Inventario Final Mercaderías	\$ 30,326.72	
<b>Total Activos Corrientes</b>	<b>\$ 70,943.63</b>	
<b><u>Activos fijos</u></b>	-	\$ 439,696.71
Edificio	\$ 310,155.10	
Muebles y Enseres	\$ 51,960.50	
Maquinaria y equipo	\$ 27,448.06	
Equipo de Computación	\$ 2,620.00	
Vehículos	\$ 74,098.21	
(-) Depreciación Acumulada	\$ 26,585.16	
<b>Total Activos Fijos</b>	<b>\$ 439,696.71</b>	
<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>	<b>\$ 510,640.34</b>	<b>\$ 510,640.34</b>
<b>PASIVOS</b>		
<b><u>Pasivos Corrientes</u></b>	-	-
Cuentas por pagar	\$ 12,250.75	
Iva por pagar	\$ 4,120.00	
Retención IVA por pagar	\$ 119.53	
Retención en la Fuente por pagar	\$ 760.02	
Aportes IESS	\$ 2,239.92	
15% Utilidad. Trabajadores	\$ 12,310.79	
Impuesto a la Renta	\$ 11,997.06	
Diferencia anticipo	\$ 4,110.32	
<b>Total Pasivos corrientes</b>	<b>\$ 47,908.39</b>	
<b>PATRIMONIO</b>		
Capital Social	\$ 410,192.73	
Utilidad del ejercicio	\$ 49,231.80	
<b>Total Patrimonio</b>	<b>\$ 459,424.53</b>	
<b>TOTAL PASIVO(+)PATRIMONIO</b>	<b>\$ 507,332.92</b>	<b>\$ 507,332.92</b>

Roque S. Arias C.  
PROPIETARIO

  
Econ.CPA Marco Antonio Guerrero Cb.  
CONTADOR  
Mat. No. 17-1129 C.C.P.P.

### 3.16. ANÁLISIS DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

#### Análisis vertical

##### Balance general

- En el año 2015 se pudo determinar que el 1.20% del total de Activos Corrientes, se generaron en Cuentas por Cobrar lo que significa que es menos del 50% de las utilidades del restaurante se encuentran en los cobros pendientes a los Clientes con referencia al año 2014.
- En el año 2015 se pudo determinar que el 5.84% del total de Activos Corrientes, se utilizaron en Inventario final de Mercaderías con referencia al año anterior.
- En el año 2015 se pudo determinar que el 30,23% del Total de Pasivos Corrientes, se generaron en Cuentas por Pagar con referencia al año anterior
- En el año 2015 se pudo determinar que el 87.66% del Total de Patrimonio, se generaron en el Capital del restaurante con referencia al año anterior
- En el año 2015 se pudo determinar que el 12.34% del Total de Patrimonio, se generaron en la Utilidad del ejercicio es decir que el restaurante es rentable con referencia al año anterior.

##### Estado de resultados integral de pérdidas y ganancias

Este estado también es denominado Estado Integral de Pérdidas y Ganancias en donde se detalla las actividades de ingresos y gastos durante un periodo determinado, esta utilidad o pérdida neta después de deducir los costos y gastos es el resultado obtenido. Si los gastos y costos fuesen mayores que los ingresos esto se determinaría como pérdida para la entidad o negocio.

### 3.17. ESTRUCTURA DEL ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

El Estado Integral de Pérdidas y Ganancias (Resultados) deberá contener lo siguiente:

**Encabezado:** Nombre, razón social u otro tipo de identificación de la entidad.


**Nombre:** Del estado financiero.

**Fecha:** En la cual se haya cerrado el periodo contable.

**Moneda:** esta moneda de representación tal como define en la Sección 30: Conversión de la moneda extranjera.

**Cuentas:** La representación fiel de los valores, sucesos u otras condiciones de acuerdo a ingresos y egresos que haya tenido el restaurante.

**Firmas:** Correspondientes de los responsables.

<b>ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS</b> <b>RESTAURANTE "PALACIO IMPERIAL"</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b> <b>(EXPRESADO EN MILES DE DÓLARES ESTADOUNIDENSES)</b>			
<b>CUENTA</b>			<b>SALDOS</b>
Ventas 12%	\$	730,617.00	\$ 730,617.00
Inventario Inicial	\$	1,777.84	
(+) Compras	\$	362,102.51	
(-) Inventario Final	\$	30,326.72	
Costo de ventas			\$ 333,553.63
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>			\$ 314,991.42
Sueldos	\$	123,095.51	
Décimos	\$	20,807.71	
IESS Pat y FR	\$	22,903.88	
Honorarios	\$	6,548.59	
Suministros	\$	74,624.39	
Mantenimiento y reparación	\$	1,454.97	
Publicidad	\$	3,876.45	
Servicios públicos	\$	10,823.26	
Combustibles	\$	34,078.62	
Comisiones bancarias	\$	-	
Servicios básicos	\$	6,822.34	
Depreciación	\$	9,075.70	
<b>TOTAL COSTOS Y GASTOS</b>			\$ 648,545.05
Utilidad antes participación trabajadores			\$ 82,071.95
15% participación utilidades			\$ 12,310.79
Base imponible			\$ 69,761.16
Relación de dependencia	\$	4,248.00	\$401.44 \$ 3,846.56
Rendimientos Financieros			\$ 3,812.50
<b>TOTAL BASE IMPONIBLE</b>			\$ 77,420.22
IMPUESTO A LA RENTA			\$ 11,997.06
<b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>			\$ <b>57,764.10</b>
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">   <b>Roque B. Arias C.</b>  <b>PROPIETARIO</b> </div> <div style="text-align: center;">   <b>Econ. CPA. Marcelo Guerrero Ch.</b>  <b>CONTADOR</b>  <b>Mat. No. 17-1120 C.C.P.P.</b> </div> </div>			



### 3.17.1 ANÁLISIS DEL ESTADO DE RESULTADOS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

#### **Análisis vertical:**

- En el año 2015 se pudo determinar que, el costo de venta representó el 64.26% de las ventas lo que significa que gasta demasiado en base a los ingresos que obtiene con referencia al año anterior
- En el año 2015 se pudo determinar que, las ventas representan el 12.65% de los productos que ofrece el restaurante es decir que la mayor parte de los Ingresos del restaurante se generaron por su actividad económica que significa que es solvente con referencia al año anterior
- En el año 2015 se pudo determinar que, los gastos administrativos representaron el 60.68% de las ventas con referencia al año anterior
- En el año 2015 se pudo determinar que, la utilidad antes de impuestos representa el 15.81% con referencia al año anterior que poseyó menos utilidad.

#### **Análisis horizontal:**

- Para realizar este análisis se tomará en cuenta dos años como base por ejemplo se compara los rubros del año 2014 y 2015, es decir los incrementos o disminuciones que ha sufrido el establecimiento.
- Para poder realizar este análisis se siguen los siguientes pasos:
- Se realiza el cálculo para obtención de la variación absoluta de cada cuenta, por ejemplo la cuenta caja se busca la diferencia entre el año 2015 y el año anterior.
- Luego se procede a hallar la variación relativa buscando la relación entre la variación absoluta hallada en el primer paso y el valor del periodo anterior del mismo estado financiero analizado.

#### **a) NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS**

Las Notas a los estados financieros comprenden un resumen de las políticas contables significativas y otra información explícita como información adicional presentada por los Estados de Situación Financiera, Estado de Resultados, Estado de Evolución del Patrimonio y del Estado de Flujo de Efectivo.

Una entidad o negocio presentara las notas en el siguiente orden:

- a)** Presentar información sobre políticas contables significativas como también de estados financieros
- b)** Presentar información sobre aquellas estimaciones que la gerencia haya realizado al aplicar políticas contables del restaurante y que tengan más significancia en el importe de los estados financieros.
- c)** Información acerca de los supuestos claves en el futuro del restaurante y algunas otras incertidumbres de estimaciones.
- d)** Revelar la información requerida por las NIIF y NIC que se presenta en los estados financieros.

A continuación el restaurante presentará normalmente las notas en el siguiente orden:

- 3. La persona encargada (contadora) deberá realizar los estados financieros de acuerdo a las NIC o NIIF para PYMES.
- 4. Información acerca de políticas contables significativas que aplica en el restaurante.



## EJERCICIO DE PRÁCTICO

Con los siguientes datos y documentos elabore el libro diario, el libro mayor, el balance de comprobación, ajustes a las cuentas asimismo, el balance general y el estado de resultados del Restaurante Palacio Imperial.

6 de enero.- El señor José López abre una cuenta de cheques en el banco Pichincha a nombre del restaurante Palacio Imperial que inicia sus operaciones con dos socios más. Este depósito como aportación de Capital es de \$120,000.00.

6 de enero.- El señor Heriberto Frías realiza, como aportación al Capital del restaurante Palacio Imperial, el depósito de \$100,000.00 en la cuenta del Banco Pichincha.

6 de enero.- El señor Roberto García realiza, como aportación al Capital del restaurante Palacio Imperial, el depósito de \$75,000.00 en la cuenta del Banco Pichincha.

7 de enero.- El restaurante firma un contrato de arrendamiento con la Sra. Marina Palacios Rueda propietaria del restaurante que va a ocupar, y efectúa un depósito de garantía de cumplimiento de dicho contrato por la cantidad de \$10,000.00 que pagó con cheque del banco Pichincha, obteniendo el recibo correspondiente.

7 de enero.- Se paga a la Sra. Marina Palacios Rueda, con cheque, el importe mensual de renta por un monto de \$25,500.00.

8 de enero.- El restaurante realiza la compra de mercancía a la compañía Telas y Camisas de Oriente, S. A. De C. V. por un monto de \$45,000.00; la operación se liquida con un cheque del banco Pichincha. Las compras anteriores originaron gastos de compra cuyo importe fue de \$3,200.00.

10 de enero.- El restaurante realiza la compra a crédito de productos de cocina a la empresa Monte Albán con valor de \$20,000.00, para lo cual se firmó un convenio donde se establece el vencimiento al 31 de enero, con interés del 5.6%. Anual.

12 de enero.- Se retira del almacén mercancía con un costo de \$16,500.00 que se vende a un precio de \$23,000.00 que se pagan con un cheque del banco Pichincha

15 de enero.- Se recibe la factura de la empresa Compuprice S. A. De C. V, por la adquisición de equipo de cómputo, la cual se paga con un cheque del banco Pichincha por un monto de \$22,500.00

16 de enero.- Se hace un retiro de la cuenta de cheques del Pichincha para la apertura de la Caja del restaurante por \$5,000.00.

18 de enero.- Se pagó con cheque una mensualidad del auto que el restaurante adquirió, bajo la modalidad de autofinanciamiento, por la cantidad de \$3,650.00.

23 de enero.- Se realiza el pago en efectivo de energía eléctrica por un monto de \$1,560.00.

28 de enero.- Se realiza el pago en efectivo del recibo de teléfono del restaurante por un monto de \$1,250.00.

<b>RESTAURANTE PALACIO IMPERIAL</b> <b>LIBRO DIARIO DEL 1º AL 31 DE ENERO DEL 2016</b> <b>(EXPRESADO EN MILES DE DÓLARES ESTADOUNIDENSES)</b>						
FECHA	REF.	CUENTA	DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER	
6-1-06	301	Capital	Aportación de capital de José López		\$ 120,000.00	
6-1-06	10101	Banco	Depósito de aportación de capital de José López	\$ 120,000.00		
6-1-06	301	Capital	Aportación de capital de José López		\$ 100,000.00	
6-1-06	10101	Banco	Depósito de aportación de capital de José López	\$ 100,000.00		
6-1-06	301	Capital	Aportación de capital de Roberto García		\$ 75,000.00	
6-1-06	10101	Banco	Depósito de aportación de capital de Roberto García	\$ 75,000.00		
7-1-06	10205	Activo Diferido	Depósito de garantía por contrato de arrendamiento	\$ 10,000.00		
7-1-06	10101	Banco	Pago de depósito de garantía por contrato de arrendamiento		\$ 10,000.00	
7-1-06	4305	Gastos de operación	Renta pagadas por adelantadas	\$ 25,000.00		
7-1-06	10101	Banco	Pago de rentas por adelantado		\$ 25,000.00	
8-1-06	1010301	Almacén	Compra de Mercancías a Telas y Camisas	\$ 45,000.00		
8-1-06	10101	Banco	Pago de la compra de Mercancías a Telas y Camisas		\$ 45,000.00	
8-1-06	520117	Gastos de compra	Pagos de gasto de flete	\$ 3,200.00		
8-1-06	10101	Banco	Pago de gastos de flete		\$ 3,200.00	
10-1-06	1010301	Almacén	Compra de camisas	\$ 20,000.00		
10-1-06	95010201	Proveedores	Crédito de la compra de camisas		\$ 20,000.00	
12-1-06	1010301	Almacén	Productos vendidos		\$ 16,500.00	
12-1-06	51	Costo de ventas	Costo de los productos vendidos	\$ 16,500.00		
12-1-06	4101	Ventas	Venta de mercancía		\$ 23,000.00	
12-1-06	10101	Banco	pago por productos vendidos	\$ 23,000.00		
15-1-06	1020108	Equipo de computo	compra de equipo de computo	\$ 22,500.00		
15-1-06	10101	Banco	Pago del equipo de computo		\$ 22,500.00	
16-1-06	10101	Caja	Apertura de la caja	\$ 5,000.00		
16-1-06	10101	Banco	Retiro para la apertura de la caja		\$ 5,000.00	
18-1-06	520215	Transporte	Compra de auto para entrega a domicilio	\$ 3,650.00		

18-1-06	10101	Banco	Pago de automóvil		\$ 3,650.00	
23-1-06	520118	Gastos de operación	Pago de recibo de energía eléctrica	\$ 1,560.00		
23-1-06	10101	Caja	Pago de energía eléctrica		\$ 1,560.00	
28-1-06	4305	Gastos de operación	Pago de recibo teléfono	\$ 1,250.00		
28-1-06	10101	Caja	Pago del recibo del teléfono		\$ 1,250.00	
28-1-06	95010201	Proveedores	Pago compra de camisas de uniformes del personal	\$ 20,000.00		
28-1-06	10101	Bancos	Pago compra de camisas de uniformes del personal		\$ 20,000.00	
		<b>SUMAS IGUALES</b>		\$ 491,660.00	\$ 491,660.00	

---

**GERENTE**

---

**CONTADOR**

**RESTAURANTE PALACIO IMPERIAL**  
**LIBRO MAYOR DEL 1 AL 31 DE ENERO DEL 2016**  
**(EXPRESADO EN MILES DE DÓLARES ESTADOUNIDENSES)**

<b>CAPITAL</b>		
<b>REF</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
301		120.000.00
301		100.000.00
301		75000.00
<b>SALDOS:</b>		<b>295000.00</b>

<b>BANCOS</b>		
<b>REF</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
10101	120.000.00	
10101	100.000.00	
10101	75000.00	
10101		10000.00
10101		25000.00
10101		75000.00
10101		3200.00
10101	23000.00	
10101		22500.00
10101		5000.00
10101		3650.00
10101		20000.00
<b>SALDOS:</b>	<b>318000.00</b>	<b>134350.00</b>

<b>GASTO DE COMPRAS</b>		
<b>REF</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
520117	3200.00	

GASTOS DE OPERACIÓN		
REF	DEBE	HABER
4305	25000.00	
4305	1560.00	
4305	1250.00	
<b>SALDOS:</b>	<b>27810.00</b>	

ALMACÉN		
REF	DEBE	HABER
1010301	45000.00	
1010301	20000.00	
1010301		16500.00
<b>SALDOS:</b>	<b>65000.00</b>	<b>16500.00</b>

COSTO DE VENTA		
REF	DEBE	HABER
51	16500.00	
<b>SALDOS:</b>	<b>16500.00</b>	

PROVEEDORES		
REF	DEBE	HABER
95010201		20000.00
95010201	20000.00	
<b>SALDOS:</b>	<b>20000.00</b>	<b>2000.00</b>

VENTAS		
REF	DEBE	HABER
4101		23000.00
<b>SALDOS:</b>	<b>20000.00</b>	<b>2000.00</b>

TRANSPORTE		
REF	DEBE	HABER
520215		23000.00
<b>SALDOS:</b>	<b>20000.00</b>	<b>2000.00</b>

EQUIPO DE COMPUTO		
REF	DEBE	HABER
1020108	22500.00	
<b>SALDOS:</b>	<b>22500.00</b>	

CAJA		
REF	DEBE	HABER
10101	5000.00	
10101		1560
10101		1250
<b>SALDOS:</b>	<b>5000.00</b>	<b>2810.00</b>

ACTIVO DIFERIDO		
REF	DEBE	HABER
10205		10000.00
<b>SALDOS:</b>		<b>10000.00</b>

**RESTAURANTE PALACIO IMPERIAL**  
**ANÁLISIS DE EMPLEADOS (NÓMINA)**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**  
**(EXPRESADO EN MILES DE DÓLARES ESTADOUNIDENSES)**

NRO.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	SUELDO	TOTAL ANUAL	DEC. TERCERO	DEC. CUARTO	VACACIONES	TOTAL INGRESOS	IESS PERSONAL 9.35%	TOTAL EGRESOS	FONDOS DE RESERVA	LIQUIDO A RECIBIR
1	ROQUE ARIAS	GERENTE	1000	12000	1000	375	500	13875	1122	1122	1000	11753
2	RAQUEL REINA	CONTADOR A	500	6000	500	375	250	7125	561	561	500	6064
3	ARACELLY ROMO	CAJERA	420	5040	420	375	210	6045	471.24	471.24	420	5153.76
4	MARCELO TREJO	JEFE DE COCINA	420	5040	420	375	210	6045	471.24	471.24	420	5153.76
5	GABRIELA RUALES	CHEF	440	5280	440	375	220	6315	493.68	493.68	440	5381.32
6	JHONNY CORRAL	MESERO	375	4500	375	375	187.5	5437.5	420.75	420.75	375	4641.75
	<b>TOTAL</b>		3155	37860	3155	2250	1577.5	44842.5	3539.91	3539.91	3155	20000.00

---

**GERENTE**

---

**CONTADOR**



**RESTAURANTE PALACIO IMPERIAL**  
**BALANCE DE COMPROBACIÓN**  
**AL 1 DE ENERO AL 29 DE FEBRERO DE 2016**  
**(EXPRESADO EN MILES DE DÓLARES ESTADOUNIDENSES)**

CUENTAS		SALDOS ANTERIORES		MOVIMIENTOS		SALDO ACTUAL	
		DEBE	HABER	DEBE	HABER	DEBE	HABER
<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>						
10101	Banco			602000.00	145500.00	456500.00	
1010301	Almacén			225000.00	90000.00	135000.00	
51	Costo de venta			90000.00	-	90000.00	
510201	Sueldo y salarios			20000.00	-	20000.00	
5201	Gastos de administración			25500.00	-	25500.00	
5203	Gastos Financieros			-	-	-	
<b>2</b>	<b>PASIVO</b>						
20103	Proveedores			-	125000.00	-	125000.00
301	<b>CAPITAL</b>						
4101	Ventas			-	172000.00	-	172000.00
301	Capital		430000.00	-	430000.00	-	430000.00
<b>SUMAS IGUALES</b>			430000.00	<b>962500.00</b>	<b>962500.00</b>	<b>727000.00</b>	<b>727000.00</b>

---

**GERENTE**

---

**CONTADOR**

**RESTAURANTE PALACIO IMPERIAL**  
**HOJA DE TRABAJO**  
**AL 1 DE ENERO AL 29 DE FEBRERO DE 2016**  
**(EXPRESADO EN MILES DE DÓLARES ESTADOUNIDENSES)**

CUENTAS		SALDOS ANTERIOR		MOVIMIENTOS		SALDO ACTUAL		AJUSTES		SALDOS AJUSTADO	SALDOS AJUSTADOS	
		DEBE	HABER	DEBE	HABER	DEBE	HABER	DEBE	HABER	DEBE	DEBE	HABER
<b>1</b>	<b>Activo</b>											
10101	Banco			602000	145500	456500				456500	456500	
1010301	Almacén			225000	90000	135000				135000	135000	
51	Costo de ventas			90000		90000				90000	90000	
510201	Sueldos y Salarios			20000		20000					20000	
5201	Gastos de administración			25500		25500				25500	25500	
5203	Gastos Financieros								12500			12500
<b>2</b>	<b>Pasivo</b>											
20103	Proveedores				12500		12500					12500
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>											
4101	Ventas				172000		172000					172000
301	Capital		430000		430000		430000					430000
4106	Intereses por pagar							12500			12500	
<b>SUMAS IGUALES</b>			<b>430000</b>	<b>962500</b>	<b>962500</b>	<b>727000</b>	<b>727000</b>	<b>12500</b>	<b>12500</b>	<b>707000</b>	<b>739500</b>	<b>739500</b>

---

**GERENTE**

---

**CONTADOR**

**RESTAURANTE PALACIO IMPERIAL**  
**ESTADO DE RESULTADOS**  
**AL 1 DE ENERO AL 29 DE FEBRERO DE 2016**  
**(EXPRESADO EN MILES DE DÓLARES ESTADOUNIDENSES)**

REF	DETALLE		AL 29 DE FEBRERO DEL 2016
4101	Ventas	\$ 172,000.00	\$ 172,000.00
4111	(-)Devolución y Rebajas en Ventas	\$ -	
4110	(-)Descuento sobre Ventas	\$ -	
51	<b>Costo de producción</b>		\$ 90,000.00
510101	Inventario Inicial	\$ -	
510102	(+) Compras	\$ 225,000.00	
	(=) Productos Disponibles para la Venta	\$ 225,000.00	\$ 225,000.00
510104	(-) Inventario Final	\$ 135,000.00	
91	<b>Utilidad Bruta</b>		\$ 82,000.00
91	Utilidad Bruta sobre ventas	\$ 82,000.00	\$ 82,000.00
91	Utilidad de operación	\$ 82,000.00	
91	Utilidad sobre ventas	\$ 25000.00	
79	<b>=Utilidad (o pérdida) de operación</b>		\$ 56,500.00
79	<b>Utilidad (o pérdida) neta</b>		
91	Utilidad de operación	\$ 56,500.00	
5203	Gastos y productos financieros	\$ 12,500.00	
510201	Sueldos y salarios	\$ 20,000.00	
	<b>UTILIDAD(O PÉRDIDA )NETA DEL EJERCICIO</b>		\$ 24,000.00

---

**GERENTE**

---

**CONTADOR**

**RESTAURANTE PALACIO IMPERIAL**  
**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**  
**DEL 1 DE ENERO AL 29 DE FEBRERO DE 2016**  
**(EXPRESADO EN MILES DE DÓLARES ESTADOUNIDENSES)**

REF	DETALLE		AL 29 DE FEBRERO DEL 2016
1	<b>ACTIVOS</b>		
101	<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>		
10101	Caja	\$ 2,190.00	
10101	Bancos	\$ 183,650.00	
1010301	Almacén	\$ 48,500.00	
1020108	Equipo de computo	\$ 22,500.00	
520215	Equipo de transporte	\$ 3,650.00	
4106	Interés por pagar	\$ 93.33	
	<b>TOTAL DE ACTIVO CORRIENTE</b>		\$ 260,396.67
10205	<b>ACTIVO DIFERIDO</b>		\$ 10,000.00
	<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>		<b>\$ 270,396.67</b>
2	<b>PASIVOS</b>		
20103	Proveedores	\$ -	\$ -
	<b>TOTAL PASIVOS</b>	\$ -	<b>\$ -</b>
3	<b>PATRIMONIO</b>		
301	Capital social	\$ 295,000.00	
	<b>Utilidad o pérdida del ejercicio</b>	\$ 24,000.00	<b>\$ 270,396.67</b>

\_\_\_\_\_  
**GERENTE**

\_\_\_\_\_  
**CONTADOR**

### 3.18. ANÁLISIS INDICADORES FINANCIEROS

#### 3.18.1. Indicadores de liquidez a corto plazo

Los indicadores financieros establecen una manera común de ejecutar un análisis financiero el cual permite determinar puntos dinámicos y débiles de una entidad es decir este indicador mide la capacidad que tiene la entidad de cancelar sus obligaciones que son menores a 1 año.

Los indicadores más usados para estos análisis son:

##### a) Liquidez Corriente

Este índice determina la capacidad que tiene la empresa para cancelar sus obligaciones es decir, entre más posibilidades tiene la entidad es más fácil que pague sus deudas ya que puede prevenir de una manera correcta la posibilidad de iliquidez.

##### FÓRMULA:

$$\text{LIQUIDEZ CORRIENTE} = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$$

$$\text{LIQUIDEZ CORRIENTE} = \frac{75214.57}{51115.67} = 1.47$$

**Interpretación:** Con este indicador financiero se puede decir que el Restaurante Palacio Imperial cuenta con los recursos necesarios para responder con las obligaciones a corto plazo, contando con \$ 1.47, es decir que por cada \$1,00 a corto plazo, tiene 1.47 disponible para enfrentar la deuda.

##### b) Prueba Ácida

Este indicador mide la capacidad que tiene la empresa para cancelar sus obligaciones corrientes sin la necesidad de depender de sus ventas de productos ya que para cancelar sus obligaciones dependerá del efectivo con el que cuente sin utilizar el inventario.

**FÓRMULA:**

$$\text{PRUEBA ÁCIDA} = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE} - \text{INVENTARIOS}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$$

$$\text{PRUEBA ÁCIDA} = \frac{75214.57 - 30326.72}{51115.67} = 0.88$$

**Interpretación:** Este indicador se expresa de manera más exacta la liquidez con la que se cuenta, puesto que descontamos los inventarios, el mismo que representa un alto porcentaje dentro del Activo Corriente y es un rubro poco líquido por lo que debe enfrentarse primeramente al proceso de producción y por consiguiente a la venta, y con todo ello el restaurante Palacio Imperial tiene \$0,88 de dinero en efectivo al momento para cubrir \$ 1,00 de sus obligaciones a corto corrientes.

**c) Capital Neto de Trabajo**

Este indicador expone todos los recursos con los que cuenta la entidad para desarrollar sus operaciones después de haber cancelado sus obligaciones a corto plazo como los pasivos ayudando a la Gerencia en la toma de decisiones.

**FÓRMULA:**

$$\text{CAPITAL NETO DE TRABAJO} = \text{ACTIVO CORRIENTE} - \text{PASIVO CORRIENTE}$$

$$\text{CAPITAL NETO DE TRABAJO} = 75214.57 - 51115.67 = 24098.9$$

**Interpretación:** De la misma manera este indicador demuestra que el restaurante Palacio Imperial posee con los recursos necesarios para poder hacer frente a sus deudas y obligaciones a corto plazo puesto que esta razón indica de forma cuantitativa los resultados que se obtuvo con la razón corriente; teniendo de esta forma que se cuenta con \$ 24098,9

### 3.18.2. Indicadores de endeudamiento

#### a) Indicadores de endeudamiento

Este indicador tiene por objeto medir el grado y la forma en la que participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa tratando de establecer el riesgo que incurren en acreedores, con el fin de medir el grado de endeudamiento de la entidad.

##### **FÓRMULA:**

$$\text{INDICE DE ENDEUDAMIENTO} = \frac{\text{PASIVO TOTAL}}{\text{PATRIMONIO}}$$

$$\text{INDICE DE ENDEUDAMIENTO} = \frac{51115.67}{467956.83} = 0.11 = 11\%$$

**Interpretación:** Al igual este indicador indica que el patrimonio está comprometido con el 11% con el pasivo total del restaurante como se puede observar el índice es bajo por lo que no compromete la situación financiera del mismo.

#### **Rendimiento del patrimonio (ROA)**

##### **FÓRMULA:**

$$\text{ROA} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{PATRIMONIO}}$$

$$\text{ROA} = \frac{57764.10}{467956.83} = 0.12 = 12\%$$

**Interpretación:** Este resultado adquirido indica que para el 2015 la utilidad obtenida corresponde a un 12% del total del patrimonio, es decir que la inversión ejecutada ha generado rendimiento no muy satisfactorio por lo que se debe adoptar algunas medidas para mejorar los resultados en los posteriores periodos.

### 3.18.3. Indicadores de rentabilidad

#### a) Margen de Utilidad Bruta

Este índice permite conocer la capacidad que tiene la empresa para cubrir gastos operativos y la forma de generar utilidades.

##### FÓRMULA:

$$\text{MARGEN DE UTILIDAD} = \frac{\text{VENTAS} - \text{COSTO DE VENTAS}}{\text{VENTAS}}$$

$$\text{MARGEN DE UTILIDAD} = \frac{730617 - 333991.42}{730617} = 0.54 = 54\%$$

**Interpretación:** Este indicador indica que del restaurante Palacio Imperial tiene la capacidad del 54% para cubrir los gastos que se generan en el proceso de ventas.

#### b) Rentabilidad sobre ventas

Este índice ayuda a conocer la utilidad de las ventas, este incide entre más alto es el nivel de ventas mayor es la rentabilidad de la empresa.

##### FÓRMULA:

$$\text{Rentabilidad sobre las ventas} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{VENTAS}}$$

$$\text{Rentabilidad sobre las ventas} = \frac{57764.10}{730617} = 0.079 = 7.91\%$$

**Interpretación:** Este indicador demuestra en este caso la utilidad neta del restaurante Palacio Imperial la misma que corresponde a un 7.91% de las ventas netas en el año deduciendo que por cada dólar \$1 vendido se ha generado \$0,079 de utilidad para el correspondiente periodo. Manifiesta que la utilidad que queda después de deducir costos y gastos es del 7.91% respecto a las ventas.

### RESUMEN DE INDICADORES FINANCIEROS

La verdadera importancia de la relación corriente sólo puede determinarse analizando en detalle las características del activo y el pasivo corriente. El resultado por sí solo no nos permite obtener una conclusión sobre la real situación de liquidez, pues para que ésta sea adecuada, o



no, es necesario relacionarla con el ciclo operacional y calificar la capacidad de pago a corto plazo.

Por lo anterior, en el estudio de la relación corriente, se deben considerar los siguientes factores:

- ❖ La composición de las cuentas del activo corriente y el pasivo corriente.
- ❖ La tendencia del activo y pasivo corrientes
- ❖ Los plazos obtenidos de los acreedores y los concedidos a los clientes
- ❖ La probabilidad de los cambios en los valores del activo circulante
- ❖ El factor estacional, si lo hay, especialmente cuando las razones del circulante son
- ❖ comparadas en diferentes fechas.
- ❖ Los cambios en los inventarios en relación con las ventas actuales y sus perspectivas.
- ❖ La necesidad de un mayor o menor volumen de capital de trabajo
- ❖ El importe del efectivo y valores negociables con que se cuenta
- ❖ La utilización y disponibilidad, del crédito bancario por la compañía
- ❖ La proporción de las cuentas por cobrar en relación al volumen de ventas
- ❖ El tipo de negocio, industrial, mercantil o de servicios.

Generalmente se tiene la creencia que una relación corriente igual o mayor a 1 es sinónimo de buena liquidez, pero ello solo es cierto dependiendo de la agilidad con la cual el restaurante convierte su cartera e inventarios a efectivo y al obtener el total generado compararlo con los pasivos corrientes, pero evaluando previamente la exigibilidad de los mismos. Sobre este particular nos referiremos más adelante en el análisis del capital de trabajo.

**Prueba acida:** La liquidez del establecimiento sea bueno o mala, pues es muy importante relacionarlos con el ciclo de conversión de los activos operacionales, que es la única forma de obtener la generación de efectivo y así poder sacar conclusiones más precisas.

**Capital de trabajo:** es el excedente de los activos corrientes, (una vez cancelados los pasivos corrientes) que le quedan a la empresa en calidad de fondos permanentes, para atender las necesidades de la operación normal del restaurante en marcha. Como veremos más adelante, la idoneidad del capital de trabajo, depende del ciclo operacional, una vez calificada la capacidad de pago a corto plazo.

**Indicador de Endeudamiento:** El mayor o menor riesgo que conlleva cualquier nivel de endeudamiento, depende de varios factores, tales como la capacidad de pago a corto y largo plazo, así como la calidad de los activos tanto corrientes como fijos.

Mirado el endeudamiento desde el punto de vista del restaurante, éste es sano siempre y cuando el establecimiento logre un efecto positivo sobre las utilidades, esto es que los activos

financiados con deuda, generen una rentabilidad que supere el costo que se paga por los pasivos, para así obtener un margen adicional, que es la contribución al fortalecimiento de las utilidades.

## CAPÍTULO IV

### 4. IMPACTOS

En este capítulo se realiza un análisis detallado de aspectos positivos y negativos que genera la presente investigación en las diferentes áreas y ámbitos de aplicación.

Este análisis permite establecer factores que en lo Social, Económico, Educativo y Político deja el Manual Administrativo y Financiero elaborado para el restaurante “Palacio Imperial” de la ciudad de Tulcán provincia del Carchi.

Para desarrollar y analizar los diferentes impactos existen diferentes técnicas se ha seleccionado la que se adecue al contexto de la investigación la cual será de fácil desarrollo. De esta manera se detalla la manera que se ha seguido para analizar los impactos que el proyecto generó.

#### 4.1. MATRIZ DE VALORACIÓN DE IMPACTOS

A continuación se presenta la matriz que se manejará para poder valorar los impactos.

**Cuadro N° 56** Matriz de valoración de impactos

VALORACIÓN DE IMPACTOS				
IMPACTOS NEGATIVOS		IMPACTO CERO	IMPACTOS POSITIVOS	
Impacto Alto Negativo	-3	No hay Impacto	Impacto Bajo Positivo	1
Impacto Medio Negativo	-2		Impacto Medio Positivo	2
Impacto Bajo Negativo	-1		Impacto Alto Positivo	3

Elaborado por: La investigadora.

$$\text{NIVEL DE IMPACTO} = \frac{\text{SUMATORIA TOTAL}}{\text{NÚMERO DE INDICADORES}}$$

## ANÁLISIS DE IMPACTOS

### 4.1.1. IMPACTO SOCIAL

**Cuadro N° 57** Impacto Social

INDICADORES	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Atención al cliente							x	
Ambiente laboral							x	
Estabilidad laboral							x	
Empleados y clientes satisfechos							x	
<b>TOTAL</b>							<b>12</b>	<b>12</b>

**Fuente:** Investigación 2016

**Elaborado por:** La investigadora

<b>FÓRMULA</b>	$\text{NIVEL DE IMPACTO} = \frac{\text{SUMATORIA TOTAL}}{\text{NÚMERO DE INDICADORES}}$ $\text{IMPACTO SOCIAL} = \frac{12}{4} = 3 \text{ Impacto Alto Positivo}$
<b>RESOLUCIÓN</b>	3 Impacto Alto Positivo

En el ámbito social el proyecto formará un impacto alto positivo ya que ayudará en el mejor desarrollo de actividades asignadas por ende se sentirán satisfechos en un satisfactorio ambiente laboral generando confianza y estabilidad laboral esto motivará a los empleados que brinden una excelente atención a los clientes que visitan el restaurante.

#### 4.1.2. IMPACTO ECONÓMICO

**Cuadro N° 58** Impacto Económico

INDICADORES	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Optimización de recursos							x	
Aumento de ingresos							x	
Contribuye al crecimiento socio económico de la ciudad						x		
<b>TOTAL</b>						<b>2</b>	<b>6</b>	<b>8</b>

**Fuente:** Investigación 2016

**Elaborado por:** La investigadora

<b>FÓRMULA</b>	$\text{NIVEL DE IMPACTO} = \frac{\text{SUMATORIA TOTAL}}{\text{NÚMERO DE INDICADORES}}$ $\text{IMPACTO ECONÓMICO} = \frac{8}{3} = 2,67 \text{ Impacto Alto Positivo}$
<b>RESOLUCIÓN</b>	3 Impacto Alto Positivo

En el ámbito económico el proyecto formará un impacto alto positivo ya que el restaurante al contar con personal que realice las actividades asignadas de manera eficaz y eficiente ayudará en la optimización de recursos lo que conlleva al aumento de ingresos de productos que ofrece el restaurante pro lo que contribuye al crecimiento económico del restaurante y de la ciudad de Tulcán ya que este sitio es frecuentemente visitado por turistas.

### 4.1.3. IMPACTO EMPRESARIAL

**Cuadro N° 59** Impacto Empresarial

INDICADORES	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Buena comunicación						x		
Trabajo en equipo							x	
Estructura organizacional							x	
Capacitación y experiencia						x		
<b>TOTAL</b>						<b>4</b>	<b>6</b>	<b>10</b>

**Fuente:** Investigación 2016

**Elaborado por:** La investigadora

<b>FÓRMULA</b>	$\text{NIVEL DE IMPACTO} = \frac{\text{SUMATORIA TOTAL}}{\text{NÚMERO DE INDICADORES}}$ $\text{IMPACTO EMPRESARIAL} = \frac{10}{4} = 2,5 \text{ Impacto Alto Positivo}$
<b>RESOLUCIÓN</b>	3 Impacto Alto Positivo

En el ámbito empresarial el proyecto formará un impacto alto positivo ya que el restaurante constará de una buena estructura organizacional por medio de una aceptable comunicación de empleado a jefe superior el cual permitirá el correcto trabajo en equipo permitiendo al empleado desarrolle sus experiencias adquiridas por medio de las capacitaciones.

#### 4.1.4. IMPACTO AMBIENTAL

**Cuadro N° 60** Impacto Ambiental

INDICADORES	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Reciclaje de desperdicios			x					
Concientización de empleados.			x					
Baja contaminación de medio ambiente		x						
<b>TOTAL</b>		<b>-2</b>	<b>-2</b>					<b>-4</b>

**Fuente:** Investigación 2016

**Elaborado por:** La investigadora

<b>FÓRMULA</b>	$\text{NIVEL DE IMPACTO} = \frac{\text{SUMATORIA TOTAL}}{\text{NÚMERO DE INDICADORES}}$ $\text{IMPACTO AMBIENTAL} = \frac{4}{3} = 1,33 \text{ Impacto Bajo Positivo}$
<b>RESOLUCIÓN</b>	3 Impacto Alto Positivo

En el ámbito ambiental el proyecto formará un impacto bajo positivo ya que el restaurante genera desechos como: plásticos, papel- cartón y vidrio los cuales son reciclados y entregados a empresas encargadas del procesamiento de los mismos ya que la función principal de este impacto es mitigar. Además una de las temáticas para capacitar a los empleados es que se concienticen sobre el buen manejo de desechos y de la no contaminación del medio ambiente.

#### 4.1.5. MATRIZ GENERAL

**Cuadro N° 61** Matriz general de impactos

INDICADORES	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Social-Económico							X	
Educativo							X	
Empresarial							X	
Ambiental			x					
<b>TOTAL</b>			<b>1</b>				<b>9</b>	<b>8</b>

**Fuente:** Investigación 2016

**Elaborado por:** La investigadora

<b>FÓRMULA</b>	$\text{NIVEL DE IMPACTO} = \frac{\text{SUMATORIA TOTAL}}{\text{NÚMERO DE INDICADORES}}$ $\text{IMPACTO GENERAL} = \frac{8}{4} = 2 \text{ Impacto Medio Positivo}$
<b>RESOLUCIÓN</b>	2 Impacto Medio Positivo

Con lo desarrollado en este capítulo se determina el resultado de manera medio positiva por lo que el restaurante Palacio Imperial posee un impacto de 2 lo cual da la pauta para creer que la propuesta de elaborar un manual de procedimientos administrativos, financieros proporcionará la optimización de recursos, ofrecerá una mejor calidad de vida de los empleados, ayudando a la satisfacción de los clientes del mismo modo ayudar en la concientización del manejo correcto de desperdicios para que esto no conlleve a una contaminación ambiental.



## CONCLUSIONES

1. Una vez concluido la implementación del manual de funciones ayudará en la designación adecuada de tareas, además el gerente está en la obligación de realizar convenios para capacitaciones a los empleados las mismas ayudarán al mejoramiento continuo del restaurante y por ende mostrar una mejor imagen ante los clientes que visitan el establecimiento.
2. La implementación de un organigrama estructural ayuda a los empleados a identificar de manera clara los niveles jerárquicos con los que cuenta el restaurante.
3. En cuanto a la situación contable la persona encargada lleva un registro básico de ingresos y egresos, lo cual limita la presentación de estados financieros en base a las Normas Internacionales de Contabilidad o las Normas Internacionales de Información Financiera para PYMES lo que conlleva a que el jefe superior se limite en la toma de decisiones.
4. No cuenta con un adecuado control interno contable que permita prevenir o detectar errores contables por lo que no ayuda en la toma de decisiones financieras que contribuyan al desarrollo económico del restaurante.
5. En el aspecto administrativo, además el personal que trabaja en el restaurante desconocen la misión, visión y sus objetivos, esto radica desde su propietario al no haber definido.
6. Mediante la realización del trabajo de campo, se logró determinar las necesidades del restaurante y se presentó una propuesta misma que consta de una estructura orgánica; así como herramientas de análisis financiero cuyo modelo permitirá mejorar el manejo del restaurante.
7. Con la aplicación de la propuesta se logra impactos positivos, por lo que el Modelo diseñado está dirigido a mejorar la gestión administrativa, financiera en el establecimiento, una manera positiva de tratar los impactos social, educativo.

## **RECOMENDACIONES**

- 1.** Una vez diseñado el Manual Administrativo- Financiero para el restaurante Palacio Imperial se recomienda al propietario iniciar con su aplicación con el fin de fortalecer a la administración y que sea difundido de manera que llegue a todos sus empleados.
- 2.** Poner en práctica el manual de funciones establecido para los individuos con el fin de tengan conocimiento de las funciones asignadas de acuerdo a las actividades de esta manera la persona marcará la diferencia en cuanto a la competencia ya que se enfocaran en hacer más eficiente.
- 3.** Dar a conocer al personal que labora en el restaurante sobre la base filosófica como es su misión, visión, políticas, estrategias con el fin de lograr los objetivos propuestos.
- 4.** Llevar un adecuado registro contable acorde a las necesidades del restaurante de tal manera que le permita realizar la presentación de Estados Financieros que le permita tener una visión clara de la situación económica del negocio.
- 5.** Las estrategias de amabilidad, buena atención al cliente e infraestructura contribuyen y garantizan la calidad del servicio y los productos que se ofertan conjuntamente generará una imagen del negocio excelente ya que un cliente satisfecho es la mejor propaganda ante terceros.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Beltrán, J. (2011). *Indicadores de gestión*. Bogotá - Colombia: 3R EDITORES.
2. Benjamín, E. (2014). *Organización de empresas*. México: McGraw-Hill.
3. Blanco, Y.,. (2012). *Auditoría integral normas y procedimientos*. Bogotá: Ecoediciones.
4. Bravo, M. (2011). *Administración*. Ecuador: Escobar.
5. Bravo, M. (2013). *Contabilidad General*. Ecuador: Escobar.
6. Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. Colombia: Nomos S.A.
7. Coulter, Robbins. (2010). *Administración*. México: Pearson Educación.
8. Enrique, B. (2014). *Organización de empresas*. México: McGraw-Hill.
9. Escribano, M., & Jiménez, A.,. (2014). *Análisis contable y financiero*. Bogotá: Ediciones de la U.
10. Fincowsky E., & Krieger,M.,. (2011). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
11. Fincowsky,E,&Krieger,M.(2011). *La organización*. México: McGraw-Hill.
12. Gibson,J.,Ivancevich,J.,Donnelly,J.,&Konopaske,R.(2011).*Organizaciones*.México: McGraw-Hill.
13. Isaza, A. (2012). *Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad*. Bogotá: Ediciones de la U.
14. Lujan, R. (2014).*Procesos básicos de preparación de alimentos y bebidas*. Carmen Lara Carmona.
15. Mantilla, S. (2013). *Estándares/Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS/NIIIF)*. Bogotá: Ecoediciones.
16. Naumov, S. (2011). *Organización Total*. México: McGraw-Hill Educación.
17. Ochoa, G.,& Saldívar , R.,. (2012). *Administración Financiera Correlación con las NIF*. México: McGraw-Hill Educación.
18. Ortiz, H. (2011). *Análisis financiero aplicado*. Bogotá-Colombia: Universidad Externado de Colombia.
19. Rodríguez, Joaquín. (2012). *Como elaborar y usar los manuales administrativos* México: Internacional Thompson Editores, S.A.
20. Zapata, P. (2011).*Contabilidad General*. México: McGraw-Hill Educación.

## LINKOGRAFÍA

**21.** Normativas Referenciadas: (NIIF para las PYMES)

**22.** Pérez, C. (22 de 05 de 2016). *Escuela gobierno*. Obtenido de <http://www.escuelagobierno.org/inputs/los%20indicadores%20de%20gestion.pdf>

# ANEXOS

**ANEXO 1: FICHA DE OBSERVACIÓN**

<b>FICHA DE OBSERVACIÓN</b>	
<b>NOMBRE DE LA EMPRESA:</b>	
<b>Tiempo de observación:</b>	
<b>Nombre de la observadora:</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN</b>	
<b>DESCRIPCIÓN FÍSICA DEL RESTAURANTE:</b>	
..... .....	
<b>DESCRIPCIÓN DE PRESENTACIÓN Y VESTIMENTA DE EMPLEADOS DEL RESTAURANTE:</b>	
..... .....	
<b>DESCRIPCIÓN DE VESTIMENTA DE LOS EMPLEADOS DEL RESTAURANTE:</b>	
..... .....	
<b>DESCRIPCIÓN DE AMBIENTE LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL RESTAURANTE:</b>	
..... .....	
<b>DESCRIPCIÓN DE ATENCIÓN A LOS CLIENTES DEL RESTAURANTE:</b>	
..... .....	

## ANEXO 2: GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL PROPIETARIO DEL RESTAURANTE

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA



### GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL PROPIETARIO DEL RESTAURANTE

#### “PALACIO IMPERIAL”

Entrevista dirigida al propietario del restaurante “PALACIO IMPERIAL” de la ciudad de Tulcán provincia del Carchi respecto a la implementación de un Manual Administrativo-Financiero para su negocio por lo que le pedimos su colaboración y sinceridad en las respuestas.

#### DATOS TÉCNICOS:

NOMBRE: .....

EDAD:.....

PROFESIÓN:.....

#### PREGUNTAS

1. ¿El restaurante “Palacio Imperial” dispone de un organigrama funcional que defina los niveles jerárquicos?

.....  
 .....

2. ¿El restaurante “Palacio Imperial” cuenta con una misión ¿Cómo fue el proceso de implementación y socialización de esto?

.....  
 .....  
 .....

3. ¿El restaurante “Palacio Imperial” cuenta con manuales de funciones, cómo se construyó los manuales de funciones?

.....  
.....  
.....

4. ¿El restaurante “Palacio Imperial” cuenta con un sistema informático que apoya al área contable?

.....  
.....  
.....

- 5.Cuál es su ingreso anual de su restaurante?

.....  
.....  
.....

6. El restaurante cuenta con un plan de contingencia como fue el procedimiento para implementarlo?

.....  
.....

7. ¿Suele dar capacitación al personal o incentivos que tipo de capacitación o incentivos es?

.....  
.....  
.....

8. ¿El restaurante cuenta con un documento en el que se describa las funciones y responsabilidades que tiene cada empleado?

.....  
.....  
.....



**9. ¿Qué perfil suele tener el cliente que se acerca hasta su restaurante?**

.....  
.....

**10. ¿Cómo consigue usted la fidelidad de su clientela?**

.....  
.....

**11. ¿Qué atractivo considera que se debe ofrecer al visitante en su restaurante?**

.....  
.....

**12. ¿Cuáles son los aspectos que el cliente toma más en cuenta para asistir a su restaurante, tomando en cuenta el servicio, la higiene del plato, sabor?**

.....  
.....

**13. ¿Alguna vez ha recibido quejas de los clientes por mala atención del personal que labora en el restaurante?**

.....  
.....

**14. ¿Qué herramienta o medio de comunicación cree que es el más conveniente para dar a conocer este restaurante?**

.....  
.....

**15. ¿De contar la entidad con un manual Administrativo- Financiero usted estaría dispuesto a difundirlo por escrito para que todos tengan un claro conocimiento de las actividades que van a realizar?**

.....  
.....

## ANEXO 3: ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DEL RESTAURANTE PALACIO IMPERIAL



### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DEL RESTAURANTE PALACIO IMPERIAL

La presente encuesta tiene como propósito evaluar la necesidad de la elaboración de un Manual de Procedimientos Administrativo-Financiero para el restaurante “Palacio Imperial” de la ciudad de Tulcán provincia del Carchi.

**NOTA:** Para responder las preguntas de esta encuesta, por favor llenar con una (x) en la opción que seleccione; además, cabe recalcar que puede responder con total confianza y libertad ya que los resultados obtenidos se manejarán con total confidencialidad y serán de mucha importancia para el mejoramiento del mismo restaurante.

**FECHA:**

**HORA DE INICIO:**

**HORA DE FINALIZACIÓN:**

#### DATOS GENERALES

**Edad del empleado:**

De 20 a 25	
De 26 a 30	
De 31 a 35	
De 36 años en adelante	

**Género del empleado:**

Masculino	
Femenino	

#### PREGUNTAS

**1.- ¿Cuántos años ha prestado sus servicios en el restaurante “Palacio Imperial”?**

De 1 a 5 años	
De 6 a 10 años	
De 16 años en adelante	

**2.- ¿Conoce usted si el restaurante “Palacio Imperial” cuenta con políticas, estatutos, reglamento interno de trabajo con las que se rige?**

Si con toda seguridad	
No con toda seguridad	
No contesta	

**3.- ¿Conoce usted la estructura organizacional del restaurante “Palacio Imperial”?**

Probablemente si	
Probablemente no	
Indeciso	

**4.- ¿Usted conoce si el restaurante cuenta con un plan estratégico en donde determine misión, visión y objetivos estratégicos?**

Si con toda seguridad	
No con toda seguridad	
No conoce	

**5.- ¿Usted conoce con exactitud cuáles son las funciones y responsabilidades que debe desarrollar en el restaurante Palacio Imperial?**

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
En desacuerdo	

**6.- ¿Usted recibe incentivos por el trabajo que desarrolla en el restaurante “Palacio Imperial”?**

Definitivamente si	
Definitivamente no	

**7.- ¿Cuáles incentivos cree usted que son los más convenientes para su motivación?**

Capacitación	
Vacaciones	
Estímulo Económico	

**8.- ¿Usted recibe algún tipo de capacitación que le permita mejorar su desempeño en la actividad que realiza?**

Si	
No	

**9.- ¿Considera usted que las capacitaciones son importantes para el desarrollo de su trabajo?**

Muy de acuerdo	
De acuerdo	

**10.- ¿El ambiente de trabajo en el restaurante “Palacio Imperial” es satisfactorio?**

Si	
No	
No contesta	

**11.- ¿El personal dispone de implementos de seguridad adecuados para realizar su trabajo?**

Si	
No	

**12.- ¿Conoce usted si el restaurante “Palacio Imperial” cuenta con medidas de seguridad, plan de evacuación para una emergencia?**

Si	
No	

**13.- ¿Usted tiene conocimiento si existe un manual de procedimientos para el restaurante “Palacio Imperial”?**

Si	
No	

**14.- ¿Cree usted que el restaurante “Palacio Imperial” requiere de un manual administrativo-financiero para mejorar la calidad de los servicios prestados?**

De acuerdo	
En desacuerdo	

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## **ANEXO 4: REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DEL RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”**



### **REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DEL RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”**

#### **INTRODUCCIÓN**

El restaurante Palacio Imperial, legalmente constituido, con domicilio principal en la ciudad de Tulcán, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 64 del Código de Trabajo vigente, y para los efectos previstos en el numeral 12 del artículo 42, letra e) del artículo 45 y artículo 172 del mismo cuerpo de leyes, y en general para la mejor observancia de las disposiciones sobre el trabajo, y el desenvolvimiento de trabajo entre el Restaurante “PALACIO IMPERIAL”, y sus trabajadores, en uso de sus jurisdicciones se prevé el siguiente:

#### **OBJETO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO**

**Art.- 1. OBJETO GENERAL.-** El restaurante “PALACIO IMPERIAL” tiene como objetivo principal brindar seguridad a los trabajadores de conformidad con lo dispuesto en el artículo 64 del contrato de constitución; objeto que lo realiza acatando estrictamente todas las disposiciones legales vigentes.

**Art.- 2. OBJETO DEL REGLAMENTO.-** El presente Reglamento, complementario a las disposiciones del Código del Trabajo, tiene por objeto clarificar y regular en forma justa los intereses y las relaciones laborales, existentes entre el restaurante “PALACIO IMPERIAL”, y sus empleados o trabajadores. Estas normas, tienen fuerza obligatoria para ambas partes.

## **VIGENCIA, CONOCIMIENTO, DIFUSIÓN, ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN**

**Art.- 4. CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN.-** El restaurante “PALACIO IMPERIAL”, dará a conocer y difundirá este Reglamento Interno a todos sus trabajadores, para lo cual colocará un ejemplar en un lugar visible de forma permanente dentro de cada una de sus dependencias, cargará el texto en la intranet y entregará un ejemplar del referido Reglamento a cada uno de sus trabajadores. En ningún caso, los trabajadores, argumentarán el desconocimiento de este Reglamento como motivo de su incumplimiento.

**Art.- 5. ORDENES LEGÍTIMAS.-** Con apego a la ley y dentro de las jerarquías establecidas en el organigrama del restaurante “PALACIO IMPERIAL”, los trabajadores deben obediencia y respeto a sus superiores, a más de las obligaciones que corresponden a su puesto de trabajo, deberán ceñirse a las instrucciones y disposiciones legítimas, sea verbales o por escrito que reciban de sus jefes inmediatos.

**Art.- 6. ÁMBITO DE APLICACIÓN.-** El presente Reglamento Interno es de aplicación obligatoria para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores, que actualmente o a futuro laboren para la el restaurante “PALACIO IMPERIAL”

## **DE LOS TRABAJADORES, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL**

**Art.- 3.** Se considera empleados o trabajadores del restaurante, a las personas que por su educación, conocimientos, formación, experiencia, habilidades y aptitudes, luego de haber cumplido con los requisitos de selección e ingreso, establecidos en la ley, reglamentos.

**Art.- 4.** La admisión e incorporación de nuevos trabajadores, sea para suplir vacantes o para llenar nuevas necesidades del restaurante es de exclusiva potestad del Representante Legal o su delegado. Como parte del proceso de selección del personal, el restaurante podrá exigir a los aspirantes la rendición de pruebas teóricas o prácticas de sus conocimientos, e incluso psicológicas de sus aptitudes y tendencias, sin que ello implique la existencia de relación laboral alguna.

**Art.- 5.** El aspirante que haya sido declarado apto para cumplir las funciones inherentes al puesto, en forma previa a la suscripción del contrato correspondiente, deberá llenar un formulario de “datos personales del trabajador”; entre los cuáles se hará constar la dirección de su domicilio permanente, los número telefónicos (celular y fijo) que

faciliten su ubicación y números de contacto referenciales para prevenir inconvenientes por cambios de domicilio.

Las personas aspirantes a un empleo para el restaurante deberán de reunir con los requisitos pedidos para el puesto de trabajo y presentar una solicitud de empleo acompañado de la siguiente documentación:

- a) Copias de la cédula de ciudadanía y papeletas de votación.
- b) Copias de libreta militar.
- c) Copias de certificados de estudios.
- d) Hoja de vida actualizada.
- e) Presentar los originales y entregar copias de los certificados o títulos legalmente conferidos, con el correspondiente registro de la autoridad pública competente.
- f) Partida de matrimonio y de nacimiento de sus hijos según el caso.
- g) Dos fotografías actualizadas tamaño carné.
- h) Copia de carné de afiliación al IESS si estuviere afiliado.
- i) Certificado de antecedentes personales.
- j) Licencia de conducir si tuviere.
- k) Adicionalmente se le aplicará a pruebas, previo al ingreso tales como psicológicas, técnicas.
- l) Certificados de trabajo y honorabilidad.

La alteración, falsificación u obtención dolosa en los documentos presentados por el trabajador, después que este fue admitido como tal, será separado inmediatamente del restaurante PALACIO IMPERIAL conforme lo dispuesto en el numeral 2) Art. 316 del Código de Trabajo y previo el trámite correspondiente.

**Art.- 6.** Los aspirantes o candidatos deberán informar al momento de su contratación si son parientes de trabajadores del restaurante, hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

**Art.- 7.** Si para el desempeño de sus funciones, el trabajador cuando, recibe bienes o implementos de la compañía o clientes, deberá firmar el acta de recepción y descargo que corresponda aceptando la responsabilidad por su custodia y cuidado; debiendo

devolverlos a la empresa, al momento en que se lo solicite o de manera inmediata por conclusión de la relación laboral; el restaurante verificará que los bienes presenten las mismas condiciones que tenían al momento de ser entregados al trabajador, considerando el desgaste natural y normal por el tiempo. La destrucción o pérdida por culpa del trabajador y debidamente comprobados, serán de su responsabilidad directa.

### **DE LOS CONTRATOS**

**Art.- 8. CONTRATO ESCRITO.-** Todo contrato de trabajo se realizará por escrito; y, luego de su suscripción, deberá ser inscrito ante el Inspector de Trabajo, en un plazo máximo de treinta contados a partir de la fecha de suscripción.

**Art.- 9. PERIODO DE PRUEBA.-** Con los candidatos seleccionados que ingresen por primera vez al restaurante, se suscribirá un contrato de trabajo sujeto a las condiciones y período de prueba máximo fijado por el Código del Trabajo.

**Art.- 10. TIPOS DE CONTRATO.-** Si el aspirante sale favorecido se sujetará a un contrato a prueba que tendrá la duración de 90 días, luego se le hará firmar nuevamente un contrato de conformidad con sus necesidades, el restaurante celebrará la modalidad de contrato de trabajo que considere necesaria, considerando aspectos técnicos, administrativos y legales.

### **JORNADA DE TRABAJO, ASISTENCIA DEL PERSONAL Y REGISTRO DE ASISTENCIA**

**Art.- 11.** Se acuerda expresamente que el horario es de lunes a domingo de 10:00 a 21:00 hrs la estas jornadas serán estipuladas por el gerente del restaurante a las que deben sujetarse todos los trabajadores del restaurante, en los centros de trabajo asignados.

Sin embargo, respetando los límites señalados en el Código del Trabajo, las jornadas de labores podrán variar y establecerse de acuerdo con las exigencias del servicio o

labor que realice cada trabajador y de conformidad con las necesidades de los clientes y del restaurante.

**Art.- 12.** Los trabajadores tienen la obligación personal de registrar o firmar su asistencia diaria en las listas correspondientes ubicadas en el área correspondiente en la misma sus horarios de comida y salida del restaurante. Si por fuerza mayor u otra causa, el trabajador no puede registrar o firmar su asistencia, deberá justificar los motivos por escrito.

**Art.- 13.** Esta estrictamente prohibido registrar o firmar la asistencia de algún otro compañero de trabajo, el que incurra en este hecho será acreedor a una sanción en la que se imponga una falta o se le descuente a su sueldo.

**Art.- 14.** El trabajador que requiera ausentarse de las instalaciones del restaurante durante la jornada de trabajo, deberá solicitar el permiso respectivo de su superior inmediato. Esto se tomara como una falta leve.

**Art.- 15.** Si por enfermedad, calamidad doméstica, fuerza mayor o caso fortuito, debidamente justificado, el trabajador no concurre a laborar, en forma obligatoria e inmediata deberá comunicar por escrito el particular al jefe inmediato superior.

**Art.- 16.** Las faltas de asistencia y puntualidad de los trabajadores del restaurante serán sancionados de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

**Art.- 17.** Debido a la obligación que tienen los trabajadores de cumplir estrictamente los horarios indicados, es prohibido que se ausenten o suspendan su trabajo sin previo permiso del Jefe Inmediato.

**Art.- 18.** A la hora exacta de inicio de funciones, el trabajador deberá estar listo con el uniforme adecuado y los artículos de seguridad a su cargo, de ser el caso.



**Art.- 19.** No se entenderá por trabajos suplementarios o extraordinarios los que se realicen para:

- a) Recuperar descansos o permisos dispuestos por el gobierno, o por el restaurante.
- b) Recuperar por las interrupciones del trabajo, de acuerdo al artículo 60 del Código de Trabajo.

### **PERMISOS Y SANCIONES**

**Art.- 20.** Se concederá permisos para que el trabajador atienda asuntos emergentes y de fuerza mayor, hasta por tres horas máximo durante la jornada de trabajo, en el periodo de un mes, que serán recuperadas en el mismo día o máximo en el transcurso de esa semana; y, en el evento de no hacerlo, descontará el tiempo no laborado, previa autorización del Gerente.

**Art.- 21.** Los trabajadores que falten a sus labores por cualquiera que sea la causa, tendrán que dar aviso inmediato al Gerente y demás responsables del restaurante, este aviso debe ser telefónico o por escrito y en caso de ser incapacidad tendrá que hacer llegar el comprobante el día que inicia la misma en caso contrario se aplicará como falta injustificada. Una vez informado, será responsabilidad del Gerente y demás encargados.

### **OBLIGACIONES DEL RESTAURANTE**

**Art.- 22.** Entre las obligaciones del restaurante se encuentran:

- a) Cumplir con la obligación de pago a los trabajadores los salarios estipulados e indemnizaciones a que tengan derecho en tiempo y forma.
- b) Proporcionar uniformes e implementos de seguridad además de materiales necesarios para ejecutar su trabajo.
- c) Mantener una excelente comunicación sin ofensas ni malas palabras.
- d) Establecer permanentemente o periódicamente cursos de capacitación.
- e) Implementar medidas de higiene y seguridad previstas por seguridad alimenticia.
- f) Tomar las medidas preventivas como de primeros auxilios cuando se presente un evento inesperado.

## **OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR**

**Art.- 22.** Además de las obligaciones constantes en el artículo 45 del Código de Trabajo, las determinadas por la ley, además son obligaciones del Trabajador las siguientes:

1. Cumplir las leyes, reglamentos, instructivos, normas y disposiciones vigentes por el restaurante; que no contravengan al presente reglamento y código de conducta.
2. Ejecutar sus labores en los términos determinados en su contrato de trabajo, y en la descripción de funciones de cada posición, según consta en el Manual de Funciones, desempeñando sus actividades con responsabilidad, esmero y eficiencia;
3. Ejecutar su labor de acuerdo a las instrucciones y normas técnicas que se hubieren impartido; y, cumplir estrictamente con las disposiciones impartidas por el restaurante y/o autoridades competentes, sin que en ningún caso pueda alegarse su incumplimiento por desconocimiento o ignorancia de la labor específica confiada.
4. Observar en forma permanente una conducta armónica, respetuosa, y de consideraciones debidas en sus relaciones con sus compañeros de trabajo, superiores, subalternos, clientes y particulares.
5. Usar el uniforme y los implementos de seguridad impuestos por el jefe superior y que estos se encuentren aseados y en aptitud mental y física para el cabal cumplimiento de sus labores.
6. En caso de enfermedad, es obligación del trabajador informar lo ocurrido al inmediato superior del restaurante, se justificará las faltas, previa comprobación de la enfermedad, mediante el correspondiente certificado médico extendido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o por un Centro Médico autorizado por el restaurante. .
7. Registrar o firmar su ingreso al restaurante en el sistema de control de asistencia, cuando el trabajador esté listo para empezar con sus labores, de igual forma al salir de su jornada de trabajo.
8. Cumplir con puntualidad con las jornadas de trabajo, de acuerdo a los horarios establecidos por el restaurante.

9. Comunicar a sus superiores de los peligros y daños materiales que amenacen a los bienes e intereses del restaurante o a la vida de los trabajadores, así mismo deberá comunicar cualquier daño que hicieren sus compañeros, colaborar en los programas de emergencia y otros que requiera el restaurante, independientemente de las funciones que cumpla cada trabajador.

## **DE LOS DERECHOS**

**Art.- 23.** Serán derechos de los trabajadores del restaurante

- a) Percibir la remuneración mensual que se determine por el área en la que se desempeña, los beneficios legales y los beneficios del restaurante.
- b) Recibir incentivos laborales y/o promociones, con sujeción a los procedimientos respectivos concordando con el desarrollo del trabajo.
- c) Ejercer el derecho a reclamo, siguiendo el orden correspondiente de jerarquía, cuando considere que alguna decisión le puede perjudicar.
- d) Recibir capacitación o entrenamiento, de acuerdo con las necesidades del restaurante, tendiente a elevar los niveles de eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones.
- e) Ser tratado con las debidas consideraciones, no infringiéndoles maltratos de palabra y obra.

## **DE LAS PROHIBICIONES**

**Art.- 24.** A más de las prohibiciones establecidas en el artículo 46 del Código del Trabajo, que se entienden incorporadas a este Reglamento y Código de Conducta, y las determinadas por otras Leyes, está prohibido al Trabajador:

- a) A todos los trabajadores que laboran en el restaurante se le prohíbe fumar en cualquier área de trabajo asignada.
- b) Además de prohibir el uso de algún celular o equipo tecnológico que altere el buen servicio del restaurante.
- c) Encargar a otro trabajador o a terceros personas la realización de sus labores sin previa autorización de su Jefe Inmediato.
- d) Realizar durante la jornada de trabajo rifas o ventas; de igual manera atender a vendedores o realizar ventas de artículos personales o de consumo
- e) Se prohíbe realizar actividades ajenas a las funciones del restaurante o que alteren su normal desarrollo; por lo que le está prohibido al trabajador, distraer el tiempo destinado al trabajo, en labores o gestiones personales, así como realizar durante

la jornada de trabajo negocios y/o actividades ajenas al restaurante o emplear parte de la misma, en atender asuntos personales o de personas que no tengan relación con la el restaurante.

- f) Destinar tiempo para la utilización inadecuada del internet como bajar archivos, programas, conversaciones chat y en fin uso personal diferente a las actividades específicas de su trabajo.
- g) Instalar software, con o sin licencia, en las computadoras del restaurante que no estén debidamente aprobados por el gerente.
- h) No cumplir con las medidas sanitarias, higiénicos de prevención y seguridad impartidas por el restaurante y negarse a utilizar los aparatos y medios de protección de seguridad proporcionados por la misma.
- i) Portar cualquier tipo de arma durante su permanencia en el restaurante que pueda poner en peligro la vida y seguridad de trabajadores y clientes.
- j) Practicar juegos de cualquier índole durante las horas de trabajo
- k) Distraer su tiempo de trabajo en cosas distintas a sus labores, tales como: leer periódicos, revistas, cartas, ajenas a su ocupación así como dormir, formar grupos y hacer colectas sin autorización de las autoridades de la compañía.
- l) Propagar rumores que afecten al prestigio o intereses del restaurante, sus funcionarios o trabajadores; así como no podrán reunirse sin autorización.

### **SOBRE LA ATENCIÓN AL CLIENTE**

**Art.- 25.** Las atención al cliente compromete al trabajador a que las llamadas deben ser atendidas sin excepción de forma eficiente y eficaz, es prioritario para el restaurante que la comunicación con clientes, proveedores, empleados y cualquier persona que llame, se realice sin pérdidas de información y al momento.

### **DISPOSICIONES GENERALES**

**Art.- 78.** Los trabajadores tienen derecho a estar informados de todos los reglamentos, instructivos, Código de conducta, disposiciones y normas a los que están sujetos en virtud de su Contrato de Trabajo o Reglamento Interno.

**Art.- 79.** En todo momento el restaurante impulsará a sus trabajadores a que denuncien sin miedo a recriminaciones todo acto doloso, daño, fraudes, violación al presente reglamento y malversaciones que afecten económicamente o moralmente a la Empresa, sus funcionarios o trabajadores.

**Art.- 80.** En todo lo no previsto en este Reglamento, se estará a lo dispuesto en el Código del Trabajo y más normas aplicables, que quedan incorporadas al presente Reglamento Interno de Trabajo.

**Art.- 81.** El presente reglamento interno de trabajo será entregado a cada uno de los trabajadores al servicio del restaurante al momento de su contratación, a efecto de que conozca sus derechos y obligaciones.

**ANEXO 5: CÓDIGO DE ÉTICA DEL RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”****CÓDIGO DE ÉTICA DEL RESTAURANTE “PALACIO IMPERIAL”**

Este código de ética define la conducta del propietario y empleados en diversas situaciones, pautando sus acciones en la integridad y moral.

- **GERENTE-PROPIETARIO:**

- 1) Conservar una conducta apropiada en el restaurante y fuera del mismo.
- 2) Tratar con respeto y consideración al personal que labora en el restaurante.
- 3) Salvaguardar la información que se les suministre ya sean tácticas competitivas o situaciones que se realizan en el restaurante.
- 4) Mantener una buena comunicación con personal que labora en el restaurante y clientes externos de actos que violenten en contra del restaurante.
- 5) Comprometerse a tratar con respeto y dar importancia a todo reclamo en cuestión de servicio traída por algún cliente.
- 6) Garantizar la satisfacción de los clientes.

- **EMPLEADOS:**

- 1) Mantener conducta adecuada relacionada con el cliente que asiste al restaurante.
- 2) Cumplir con el reglamento interno del restaurante y con disposiciones del jefe superior.
- 3) Elaborar los alimentos con higiene y calidad.
- 4) Respeto hacia sus compañeros y superiores.
- 5) Mantener el uniforme limpio en el restaurante.
- 6) Garantizar la satisfacción de los clientes.

- 7) No sostener altercados verbales y físicos con compañeros, trabajadores y jefes superiores dentro de las instalaciones del restaurante y en su entorno, así como también hacer escándalo dentro de la misma.

- **AMBIENTE LABORAL:**

El ambiente en el restaurante debe ser llevado con respeto y orden, ya que esto conllevará al mejor desarrollo de la actividad encomendada, prohibiendo a que el personal realice de actos como; discriminación de la raza, color, religión, orientación sexual, status social, nacionalidad, edad, opción político-partidario o cualquier tipo de incapacidad mental o física.

- **SATISFACCIÓN AL CLIENTE:**

- 2) Atender al cliente con excelencia y tratarlo con esmero y cortesía.
- 3) Entregar el documento de venta correspondiente al cliente.
- 4) Cobrar precios justos.
- 5) Brindarle variedad de platos propios del restaurante.

- **CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Salvaguardar la información confidencial, la información sin carácter público relacionada con “PALACIO IMPERIAL” y su actividad comercial, empleados y proveedores no deben divulgar ningún tipo de información sin la debida autorización.

- Se podrá utilizar información confidencial sólo para los fines comerciales de los que es objeto. Asimismo, es posible que el jefe superior llegue a un acuerdo con el personal que labora en el restaurante.
- La obligación del personal que labora en el restaurante, es mantener confidencialmente información que puede servir de guía a su competencia como: recetas de cocina entre otros.
- Estos documentos y recetas deberán ser guardados de manera segura en donde no tengan acceso los clientes externos.

- **PROTECCIÓN DE LOS ACTIVOS**

Los bienes que se utilizan deben emplearse para satisfacer sus necesidades y alcanzar metas comerciales. El personal tendrá la responsabilidad de proteger los bienes del restaurante y asegurar su uso eficiente, así como de garantizar el funcionamiento y el mantenimiento seguro y cuidadoso de todos los equipos.

El personal que labora en el restaurante que tuvieren a su cargo activos del restaurante como: dinero, accesorios, vehículos, valores o inventario y cualquier otra área que estén bajo su responsabilidad dinero, valores, insumos, cajas chicas entre otros, son personalmente responsables de toda pérdida, salvo aquellos que provengan de fuerza mayor debidamente comprobada.

El hurto, la indolencia y el derroche del dinero tendrán un efecto directo en la rentabilidad del restaurante por lo que todos los bienes deben utilizarse única y exclusivamente con fines comerciales legítimos del restaurante.



## ANEXO 6: ESTUDIO DE CAMPO

### ENCUESTAS A LOS EMPLEADOS DEL RESTAURANTE



**Elaborado por:** La investigadora

### ENCUESTAS CLIENTES DEL RESTAURANTE



**Elaborado por:** La investigadora



**Elaborado por:** La investigadora